

รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอขุนหาญ
จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
กันยายน 2562

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นั้น การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

กันยายน 2562

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนาหว้า จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนาหว้า จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนาหว้า จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านทะเบียน 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 415 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างของส่วนงานที่ขอรับการประเมิน จำนวน 200 คน เลือก สดितिที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนาหว้า จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 65.00) ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.50) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 83.00) โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 48.00) และประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม (คิดเป็นร้อยละ 67.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 51.50)

2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) (คิดเป็นร้อยละ 25.00) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านทะเบียน (คิดเป็นร้อยละ 25.00) และงานด้านรายได้หรือภาษี (คิดเป็นร้อยละ 25.00) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 43.00) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 68.00) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 36.00) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 96.50) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 91.50)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนาหว้า จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.99) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) (คิดเป็นร้อยละ 94.60) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านทะเบียน (คิดเป็นร้อยละ 93.48) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.70)

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการระดับมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนาหว้า จังหวัดศรีสะเกษ ควรรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

งานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการระดับมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนาหว้า จังหวัดศรีสะเกษ ควรรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

งานด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการระดับมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ควรรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการระดับมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ควรรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.3 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
3.1 ประชากรและตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ	31
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	33
4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง	39
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	40
5.1 สรุปผล	40
5.2 อภิปรายผล	45
5.3 ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	50

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน	26
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	29
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ	31
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	32
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ได้รับบริการบ่อยครั้ง	32
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง	32
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	33
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	33
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	34
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ	35
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน	36
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทาง การให้บริการ จำแนกตามงาน	36
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน	37
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน	38

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่

ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน

หน้า

4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของภาครัฐส่วนหนึ่งจะประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะต้องวัดความรู้สึก แตกต่างจากการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่จะวัดจากผลกำไรขาดทุนที่เกิดจากการดำเนินการตลอดทั้งปีซึ่งจะแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ 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 จิตรเหล้าอพร. 2559)

ปัจจุบันนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับพื้นฐาน และมีเป็นจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ดำเนินการตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา

และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (นราธิป ศรีราม. 2554) โดยแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้แบ่งส่วนงานแตกต่างกัน เช่น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือส่วนอื่น ๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มุ่งหวังให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนท้องถิ่น ทั้งนี้ การเพิ่มขึ้นของประชากร ตลอดจนภาวะการณ์ในยุคโลกาภิวัตน์ที่ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้มากขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งในส่วนที่เป็นกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา 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 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เทศบาลตำบลกระหวิน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ มีพื้นที่ให้บริการ 30.38 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน มีประชากรในเขตพื้นที่ 8,857 คน จำนวนครัวเรือน 2,092 ครัวเรือน ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดโดยเทศบาลตำบลกระหวิน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นอย่างดี มีส่วนร่วมในการช่วยเหลืองานของเทศบาลตำบลกระหวิน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ รวมทั้งเสนอแนะกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเทศบาลตำบลกระหวิน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านทะเบียน 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มีรับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลกระหวิน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกระหวิน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหว้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- 2.2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านทะเบียน
- 2.4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

1) ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

เทศบาลตำบลกระหว้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1.1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- 1.2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 1.3) งานด้านทะเบียน
- 1.4) งานด้านรายได้หรือภาษี

2) ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

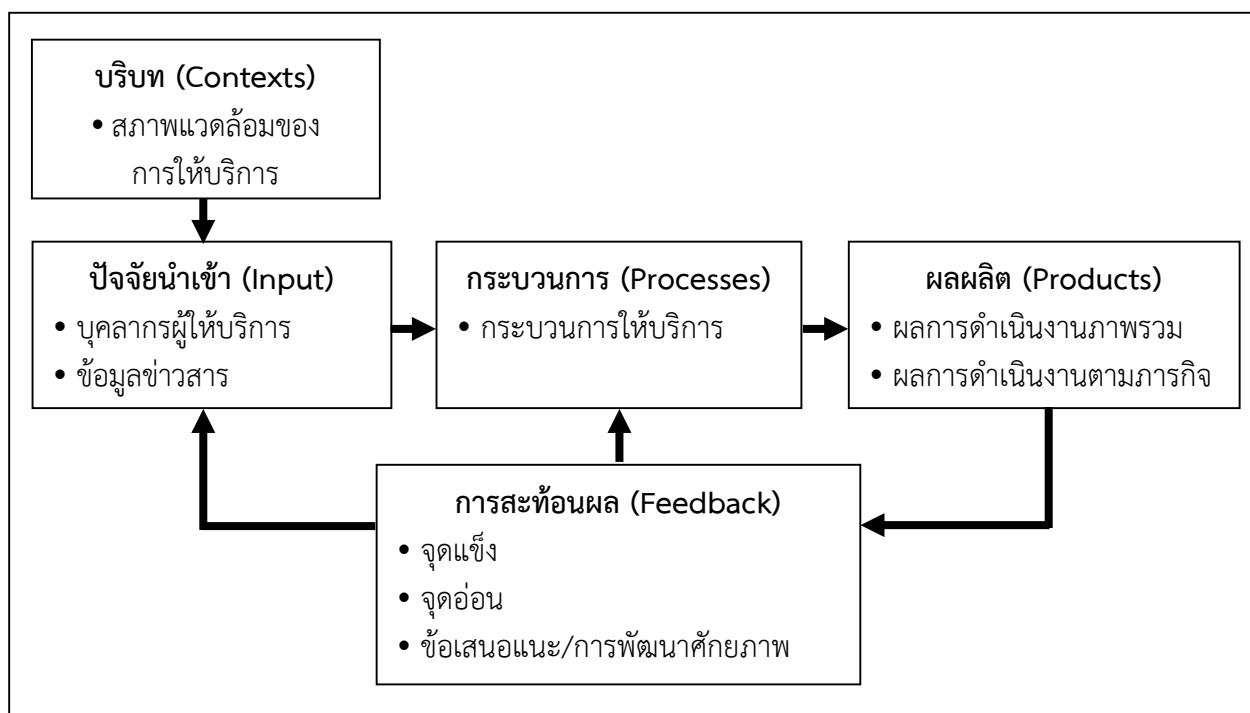
ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหว้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
- 2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

3) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกระหว้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ตามฐานข้อมูลที่เทศบาลตำบลกระหว้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ จัดเก็บไว้ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 - 30 กันยายน พ.ศ. 2562

4) กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)** หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2. **องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

3. การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดใน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการดำเนินการเป็นลำดับ เพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามที่ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดไว้ เกี่ยวกับป้ายขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ แบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่าง ๆ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ รวมถึงความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม รวมถึงให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ หรือสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอ และทันสมัย ตลอดจนการจัดบริหารของส่วนงานบริการและภายในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่สามารถเห็นได้ง่าย

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนาหวาย จังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

5. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนาหวาย จังหวัดศรีสะเกษ

6. ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง บทบาทภารกิจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

งานด้านทะเบียน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การรับแจ้งการเกิด การตายเกินกำหนด การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง การตอบรับใบแจ้งย้ายที่อยู่ และส่งใบแจ้งย้ายที่อยู่ การโต้ตอบหนังสือราชการที่มีไป - มาระหว่างงานทะเบียนราษฎรกับหน่วยงานอื่น การเบิกจ่ายแบบพิมพ์เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร การออกเลขหมายประจำบ้าน - การรื้อถอน การรับคำร้อง ขอดัดและรับรองสำเนาเอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และส่งมอบเอกสารแบบพิมพ์ สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งย้ายที่อยู่ให้แก่ผู้ขอรับบริการ เก็บรักษาใบเสร็จและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมทะเบียนราษฎร ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านทะเบียน มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น งานอาคาร ถนน สะพาน ท่อระบายน้ำ และงานชลประทาน ตลอดจน งานบำรุงรักษา ซ่อมแซม และจัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้

คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการและการออกแบบก่อสร้างแก่องค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมรักษาซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ งานบริหารวิชาการศึกษา งานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานจัดการศึกษา งานทดสอบและประเมินผล งานบริการและบำรุงสถานศึกษา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานกิจการเด็กและเยาวชน งานกีฬาและสันทนาการ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริมทำนุบำรุงรักษา อนุรักษ์ศิลปะ ประเพณี ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิตส่งเสริมสนับสนุนการเล่น กีฬา การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย งานวิเคราะห์ และพิจารณา ทำความเห็น สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการด้านกฎหมาย และระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่น ๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย งานตรวจสอบ ควบคุม ดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับ สาธารณภัยต่าง ๆ งานจัดทำแผนป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร งานฝึกอบรมอาสาสมัคร ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า ด้านพัฒนารายได้ ด้านควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ ด้านทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านพัฒนาชุมชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านสวัสดิการสังคม ด้านพัฒนาสังคม ด้านจัดระเบียบสังคม สืบสวนและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนเพื่อรับผิดชอบใน การปรับปรุง ชุมชนของตนเอง ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน จัดทำโครงการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน ดำเนินการพัฒนาชุมชนทางด้าน เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรมการศึกษา การอนามัย และสุขาภิบาล และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานด้านสาธารณสุข มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมโรค การสุขาภิบาลอื่น ตามแผนการสาธารณสุขและข้อบังคับ ตำบล การวางแผนการสาธารณสุขและการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข งานเฝ้าระวังโรค การเผยแพร่ฝึกอบรม การให้สุขศึกษา การจัดทำงบประมาณ ตามแผนงานสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุข การควบคุม การฆ่าสัตว์ จำหน่ายเนื้อสัตว์ การรักษาความสะอาด การอนุรักษ์ ตรวจสอบและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อำนวยความสะดวก การดำรงชีพและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

งานด้านอื่น ๆ เป็นการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอขุนหาญ 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 แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งอันเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

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

วิชชุดา หนูวิไล (2545 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

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

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

ความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา 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 ขวลิท ชูกำแพง, 2550 : 107) โดยสรุปความหมายที่สำคัญได้ดังนี้

1) การรับรู้ (Receiving) เป็นขั้นแรกของความรู้สึก ถือเป็นการสัมผัสเบื้องต้น เพียงรับรู้ได้เห็น จะเรียกว่าเป็นขั้นการจดจำสิ่งที่ได้รับการสัมผัสจากประสาทสัมผัสของเราก็ได้

2) การตอบสนอง (Responding) เมื่อเลือกพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรียบร้อยแล้ว ก็จะถึงความรู้สึกขั้นนี้ ซึ่งเป็นขั้นที่มีจิตใจจดจ่อ นั่นคือการเกิดความสนใจ ขึ้นชอบกิจกรรมหนึ่งมากกว่ากิจกรรมอื่น 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) เป็นขั้นสั่งสมความรู้สึกเป็นรูปแบบเป็นแบบมาจนกระทั่งจึงกลายเป็นลักษณะนิสัย เป็นแนวความเชื่อถือศรัทธา แนวปรัชญาชีวิต มีลักษณะส่วนตัวที่เป็นเอกลักษณ์ของเขา คือรู้ว่าเขาคือใคร มีอุดมคติ มีแนวปฏิบัติเป็นของตนเอง ความรู้สึกระดับนี้เป็นความรู้สึกที่สั่งสมมาตั้งแต่ขั้นแรกจนเกิดการเลือกสรรยึดติดเป็นของตนเอง เป็นวิถีดำเนินชีวิต เป็นเป้าหมายปลายทางชีวิต เรียกว่าเป็นความรู้สึกที่ตกตะกอนแล้วกลายเป็นบุคลิกภาพ

กล่าวได้ว่าความรู้สึกนั้นเป็นความต่อเนื่อง ไม่ได้รู้สึกเป็นท่อน ๆ แต่มีทิศทางและมีความเข้มข้นแตกต่างกันแต่ละขั้นของความรู้สึก จึงเกี่ยวข้องเชื่อมโยงต่อเนื่องกันละเอียดละออนมาก 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 แต่ละบทบาทก็จะแสดงสถานะทางสังคมอยู่ด้วยเป็นสถานะที่สังคมยอมรับในตัวบุคคลนั้นๆ 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 นักการตลาดควรทำการศึกษถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

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

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

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

ตนเองในแง่ที่ต่างกัน ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual Self-Concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (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 ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์ และทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก

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

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

นอกจากนี้วีเชียร วิทย์อุดม (2554) ได้อธิบายและแบ่งความหลากหลายที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมออกเป็น 2 ขอบเขต คือ

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

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

ขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เรารับรู้และแปลสภาพแวดล้อมที่พวกเขาต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินั้นมีความสำคัญ เนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรณี ข.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดุดซับจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง 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 ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญคือ ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการ ดังรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีผู้ที่ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2541) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และองค์การทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไหม เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

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

ร็อบสัน (Robson, 1953) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐบาลได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมียุติธรรมที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

คลาร์ก (Clarke, 1957) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของประชาชน และได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร

2. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้เสียเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจ

เลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย ความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบการบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ

3) การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ไขปัญหาก็จัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่ได้อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

4) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการเองทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายลงไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้นเพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่างๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

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

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

7) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะหยิбы้ายใส่ หรือ กึ่งหยิбы้ายใส่ เกิดความหวังทุกปีว่าจะมีลาถอย แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเช่นนี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่ปกครองท้องถิ่น

4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

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

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

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

นั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่าเมื่อมีอิสระเต็มที่ที่เดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย

2.3 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลกระหว้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลกระหว้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลตำบลกระหว้น มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 30.38 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตของตำบล

ทิศเหนือ ติดเขตอำเภอไพรบึง

ทิศใต้ ติดเขตตำบลสี และตำบลโนนสูง

ทิศตะวันตก ติดเขตตำบลขุนหาญ และตำบลโพธิ์กระสังข์

ทิศตะวันออก ติดเขตตำบลไพรและตำบลโพธิ์วงษ์

สำนักงานเทศบาลตำบลกระหว้น ตั้งอยู่ที่หมู่ 9 ตำบลกระหว้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ โทรศัพท์ 0-4596-0361

เทศบาลตำบลกระหว้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วยส่วนราชการดังนี้

1) สำนักปลัด เทศบาลตำบลกระหว้น

มีหน้าที่ดำเนินการในกิจการของเทศบาลตำบลกระหว้น ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล อีกทั้งยังมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานนโยบายและแผน งานกฎหมายและคดี งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนใดและงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2) กองคลัง เทศบาลตำบลกระหว้น

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินและบัญชี งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ งานพัฒนา และจัดเก็บรายได้ งานพัสดุ งานผลประโยชน์ของเทศบาลตำบลกระหว้น ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนราชการใด และงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3) กองช่าง เทศบาลตำบลกระหว้น

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

4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการศึกษา วัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ รวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย

2. ประชากร

เทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอลืออำนาจ จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ประกอบด้วยมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 8,857 คน จำนวนครัวเรือน 2,092 ครัวเรือน

หมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวมทั้งหมด
หมู่ที่ 1 บ้านกระเบาเตื่อ	184	386	385	771
หมู่ที่ 2 บ้านเตื่อ	269	467	498	965
หมู่ที่ 3 บ้านระหาร	231	524	545	1,069
หมู่ที่ 4 บ้านกระหวัน	185	439	438	877
หมู่ที่ 5 บ้านโพธิ์น้อย	199	483	494	977
หมู่ที่ 6 บ้านจะเนียว	303	575	629	1,204
หมู่ที่ 7 บ้านกันจด	95	223	200	423
หมู่ที่ 8 บ้านห้วย	86	213	223	436
หมู่ที่ 9 บ้านตะหลุง	140	305	318	623
หมู่ที่ 10 บ้านโคง	92	194	211	405
หมู่ที่ 11 บ้านกันจดใหม่	119	238	222	460
หมู่ที่ 12 บ้านจะเนียวพัฒนา	189	315	332	647
รวม	2,092	4,363	4,495	8,857

3. ลักษณะสังคม

โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง

- โรงเรียนบ้านกระเบาตะลุงวิทยา
- โรงเรียนบ้านกระหว้น
- โรงเรียนบ้านเตื่อ
- โรงเรียนบ้านระหาร
- โรงเรียนบ้านจะเนียว
- โรงเรียนบ้านกันจด

โรงเรียนเอกชน

- โรงเรียนวัดโพธิ์น้อย

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกันจด
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพธิ์น้อย

สถาบันและองค์กรทางศาสนา วัด 9 แห่ง

- วัดกระเบาเตื่อ
- วัดบ้านเตื่อ
- วัดระหาร
- วัดกระหว้น
- วัดจรรโลงวิทยาราม
- วัดโพธิ์น้อย
- วัดกันจด
- วัดจะเนียว
- วัดห้วยชัยมงคล

การสาธารณสุข

สถานอนามัยประจำตำบล 2 แห่ง

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านกันจด
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโพธิ์น้อย

ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

- ป้อมยามสายตรวจตำบล 1 แห่ง

4. ลักษณะเศรษฐกิจ

อาชีพ

ผลผลิตที่สำคัญของตำบล ได้แก่ สาขาการเกษตรกรรม มีการเพาะปลูกพืช ได้แก่ ข้าว เป็นต้น ปศุสัตว์ จะเลี้ยงสัตว์ไว้ใช้ในงานเพื่อการบริโภคและจำหน่าย สัตว์ที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ เป็นต้น การอุตสาหกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการผลิตด้านการเกษตรของตำบลโดยมีโรงงานอุตสาหกรรมไว้แปรรูปการเกษตร ได้แก่ โรงสีข้าว ส่วนใหญ่มีขนาดเล็กกระจายอยู่ตามบ้านต่าง ๆ เพื่อบริการแก่เกษตรกรในตำบล นอกจากนี้ยังมีศูนย์ส่งเสริมอาชีพสำหรับส่งเสริมให้ราษฎรในตำบลได้มีงานทำการประกอบอาชีพหลักของประชากรส่วนใหญ่ในตำบลได้แก่ การทำการเกษตร รองลงมาคือ การค้าขายและรับจ้าง

หน่วยธุรกิจในเขตตำบล

- ปิ๊มน้ำมัน 6 แห่ง
- โรงงานน้ำแข็ง 1 แห่ง
- โรงสี 42 แห่ง

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน(Tropical Savanna Climate: AW)

ลักษณะอากาศทั่วไป

ฤดูฝน	ประมาณช่วงเดือนพฤษภาคม - ตุลาคม
ฤดูหนาว	ประมาณช่วงเดือนกรกฎาคม - กุมภาพันธ์
ฤดูร้อน	ประมาณช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม

ลักษณะของดิน

ดิน มีคุณภาพดีพอสมควร ใช้เพาะปลูกได้ผลดี

ประเภทของดินในพื้นที่จำแนกได้ดังนี้

- ดินร่วนหยาบคิดเป็นร้อยละ 65
- ดินร่วนละเอียดคิดเป็นร้อยละ 25
- ดินทรายคิดเป็นร้อยละ 10

ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ห้วยจันท์ หนองกาโงก หนองผือ หนองกระเบา หนองกระหวัน เป็นต้น แหล่งน้ำธรรมชาติเหล่านี้ส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ได้ตลอดปีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ซึ่งเป็นแหล่งน้ำผิวดินตามธรรมชาติที่มีอยู่ในตำบล ได้แก่ ห้วยจันท์ หนองกาโงก หนองผือ หนองกระเบา หนองกระหวัน เป็นต้น ส่วนใหญ่แหล่งน้ำเหล่านี้มักประสบปัญหาน้ำแห้งขอดหรือมีสภาพตื้นเขินในฤดูแล้งไม่สามารถนำน้ำมาใช้เพื่อประโยชน์การเกษตรได้ตลอดปี หมู่บ้านที่มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรมไม่เพียงพอ และมีปัญหาในฤดูแล้ง ได้แก่ หมู่ที่ 2,3,4,5,6,7,8,9,10 หมู่บ้านที่มีแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ไม่เพียงพอและมีปัญหาในฤดูแล้ง ได้แก่ หมู่ที่ 4,5,6,7,8,9,10,11,12

1. ลำห้วย 3 แห่ง
2. บึง หนองและอื่นๆ 16 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1. ฝาย 16 แห่ง
2. บ่อน้ำตื้น 200 แห่ง
3. บ่อบาดาล 41 แห่ง

5. ด้านการเมือง/การปกครอง

ผู้บริหาร



นายกิมเลียง สันติแสงทอง
นายกเทศมนตรีตำบลกระหวั่น



นายทนใจ มีฤทธิ์
รองนายกเทศมนตรี



นายสันติ พันธนา
เลขานุการนายกเทศมนตรี

สมาชิกสภา



นายวร อุ่นแก้ว
ประธานสภาเทศบาล



นายทรัพย์ คำโท
รองประธานสภาเทศบาล



นายวาฬ มีฤทธิ์
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1



นายอภิสิทธิ์ สิ้นศิริ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1



นางกรกช ชันทะวัตร
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1



นางสุกัญญาณี บิดิชนหาญ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นายสาธิต น้าหวาน
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นายสถิตย์ ทองผิว
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นายสมพงษ์ ปรามศรี
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นายเจริญศิริ สวาทที
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นางสมเพียร อุ่นแก้ว
สมาชิกสภาเทศบาล

โครงสร้างหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลตำบลกระหวั้น



นายสุวัจน์ บุญขวาง
ปลัดเทศบาล



นางสาววานี พันธมี
รองปลัดเทศบาล



พ.จ.อ. สม คำไท
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด



นางอรุณี เจริญจิตต์
ผู้อำนวยการกองคลัง



นายจรินทร์ เรืองสังข์
ผู้อำนวยการกองช่าง



นางสาวสรสิน ทิพวาริ
นักวิชาการศึกษานำศูนย์
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด 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 กลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง 3) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโกลี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว 4) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน 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 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้ บริการและ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (2) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก

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

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

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

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

เอมมา และบ๊อบ (Emma and Bob. 2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในการให้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ใช้และความคาดหวังของบริการห้องสมุดประชาชนโดยเน้นสิ่งที่มียุทธียุทธต่อพวกเขาและวิธีการที่พวกเขามีปฏิสัมพันธ์ พบว่าประสบการณ์ห้องสมุดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการรับรู้และความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นในการให้บริการในภาพรวม พบว่ารูปแบบการใช้งานในระหว่างประสบการณ์การบริการ พบว่ามีความสำคัญต่อการรับรู้และสร้างความคาดหวัง และพบว่าความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้และการรับรู้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดประชาชน

เกเกไกเต (Gegekaite. 2011) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมถึงการวิเคราะห์ของทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็จะสามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 415 คน
2. ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั้น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ โดยสุ่มจากประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 200 คน คำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตาราง 3.1 กลุ่มตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน

ที่	ส่วนงานที่ขอรับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	50
2	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	50
3	งานด้านทะเบียน	50
4	งานด้านรายได้หรือภาษี	50
รวม		200

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะดำเนินงานสร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน

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

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

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

ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน 7 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ารับบริการ มีจำนวน 5 ข้อ

โดยคณะดำเนินงานใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้

ดังนี้

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 200 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับรายชื่อของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

2. พิจารณาหมู่บ้าน หรือชุมชนของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์จำนวนผู้เข้ารับบริการ และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

3. ประสานกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือสมาชิกเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการชี้แจงถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ตัวอย่างทำแบบสอบถามอย่างอิสระ สำหรับตัวอย่างที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เช่น ผู้พิการ จะให้ญาติที่ใกล้ชิดสอบถามและตอบลงในแบบสอบถามแทน

5. จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

1.1 สูตรการหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ x แทน จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.2 สูตรการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

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

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

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

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

2. เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2550) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกระหวัน จำนวน 4 งาน ซึ่งงานบริการที่ต้องการประเมินคือ

- งานด้านที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- งานด้านที่ 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานด้านที่ 3. งานด้านทะเบียน
- งานด้านที่ 4. งานด้านรายได้หรือภาษี

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมได้ครบถ้วน จำนวน 200 รายตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	200	100.00
หญิง	70	35.00
ชาย	130	65.00
อายุ	200	100.00
ต่ำกว่า 17 ปี	0	0.00
18-24 ปี	2	1.00
25-29 ปี	2	1.00
30-39 ปี	14	7.00
40-49 ปี	29	14.50
50-59 ปี	74	37.00
60 ปีขึ้นไป	79	39.50

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	200	100.00
โสด	18	9.00
สมรส	166	83.00
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	2.00
หม้าย	12	6.00
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	200	100.00
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	50	25.00
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	96	48.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	45	22.50
อนุปริญญาและปริญญาตรี	9	4.50
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพหลัก	200	100.00
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	2	1.00
รับจ้าง	24	12.00
ธุรกิจส่วนตัว	34	17.00
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	0	0.00
ผู้รับบำนาญ	1	0.50
เกษตรกร/กสิกรรม	135	67.50
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	2	1.00
กำลังศึกษา	1	0.50
อื่น ๆ เช่น	1	0.50
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	200	100.00
ไม่มีรายได้	10	5.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	103	51.50
5,001-10,000 บาท	52	26.00
10,001-15,000 บาท	28	14.00
มากกว่า 15,001 บาท	7	3.50

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั้น อำเภอนาหวาย จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งหมด จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน (คิดเป็นร้อยละ 65.00) และเพศชาย จำนวน 70 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน (คิดเป็นร้อยละ 39.50) รองลงมา คือ อายุ 50-59 ปี จำนวน 74 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.00) และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี และ 25-29 ปี จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.00) มีจำนวนน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 หม้าย จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.00 อาชีพรับจ้าง จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท บาท จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้ 10,001-15,000 บาท บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.00 และไม่มีรายได้ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	50	25.00
2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	50	25.00
3) งานด้านทะเบียน	50	25.00
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	50	25.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านทะเบียน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่างๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	32	25	13	16	86	43.00
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	13	21	20	24	78	39.00
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	4	2	9	3	18	9.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	1	2	8	7	18	9.00
รวม	50	50	50	50	200	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.00 จำนวน 4-5 ครั้งและมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	33	42	27	34	136	68.00
12.01-13.00 น.	10	4	1	9	24	12.00
13.01-16.30 น.	6	1	1	4	12	6.00
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	1	3	21	3	28	14.00
รวม	50	50	50	50	200	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมา ได้แก่ นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงเวลา 13.01-16.30 จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	27	22	10	13	72	36.00
10-30 นาที	13	15	17	19	64	32.00
31-60 นาที	6	8	9	15	38	19.00
มากกว่า 1 ชั่วโมง	4	5	14	3	26	13.00
รวม	50	50	50	50	200	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 64 ราย

คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

การรับทราบขั้นตอน ของการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
ทราบ	50	48	45	50	193	96.50
ไม่ทราบ	0	2	5	0	7	3.50
รวม	50	50	50	50	200	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.50 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.50

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	0	0	0	0	0.00
การตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ	0	0	0	0	0	0.00
ผู้นำชุมชน	47	45	41	50	183	91.50
เพื่อนบ้าน	1	0	0	0	1	0.50
บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	0	0	1	0	1	0.50
เสียงตามสาย	2	5	8	0	15	7.50
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	50	50	50	50	200	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50 ทราบจากเพื่อนบ้านและบุคลากรของ เทศบาล/อบต. แหล่งละ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

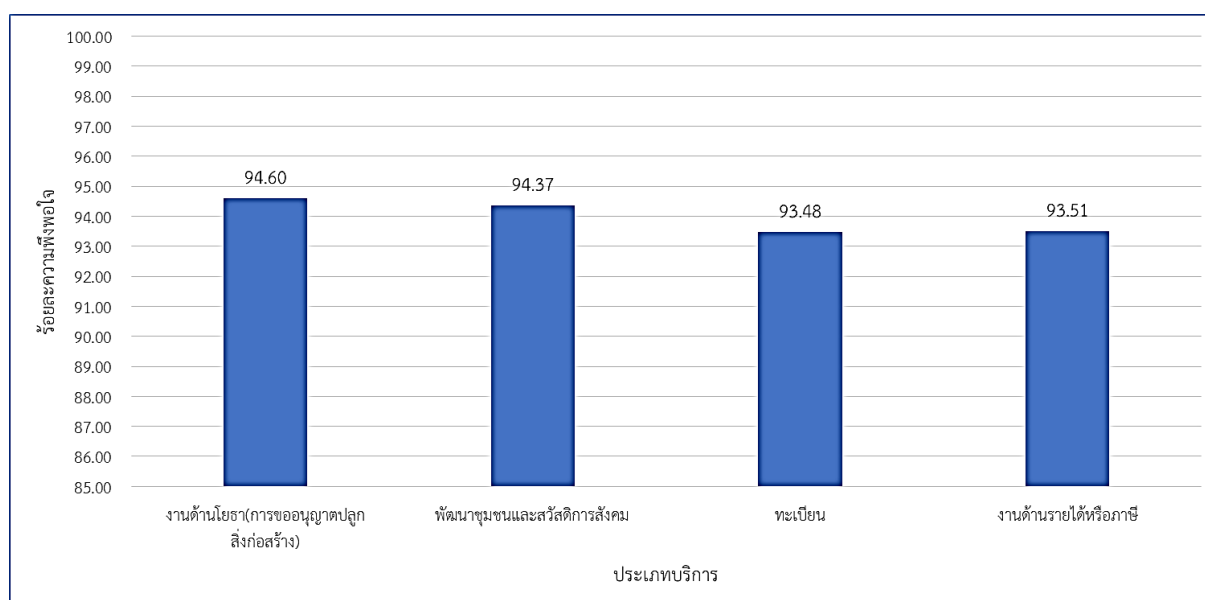
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านทะเบียน 4) งานด้านรายได้หรือภาษี โดยคณะดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.73	0.61	94.60	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	0.55	94.37	มากที่สุด
งานด้านทะเบียน	4.67	0.59	93.48	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.68	0.59	93.51	มากที่สุด
รวม	4.70	0.59	93.99	มากที่สุด

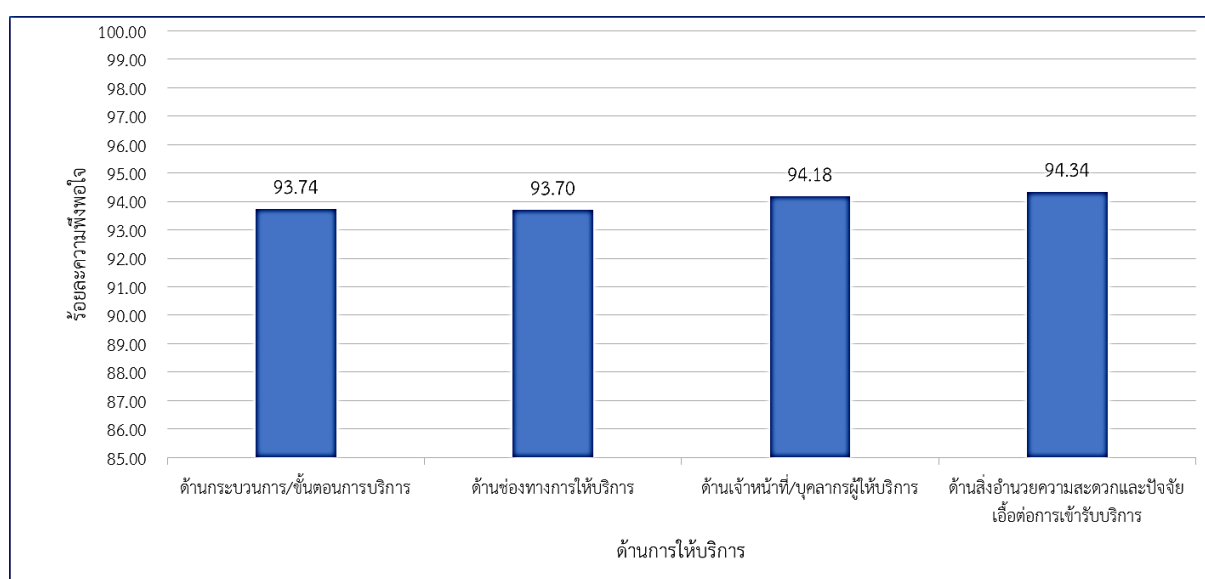
จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.99 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านทะเบียน ($\bar{X}=4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.48



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.69	0.62	93.74	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.58	93.70	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.71	0.55	94.18	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	4.72	0.59	94.34	มากที่สุด
รวม	4.70	0.59	93.99	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.99 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.34 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.70



ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน	4.68 (0.71)	4.68 (0.55)	4.68 (0.65)	4.66 (0.56)	4.68 (0.62)	มากที่สุด
2. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน	4.78 (0.51)	4.68 (0.62)	4.68 (0.59)	4.74 (0.53)	4.72 (0.56)	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.70 (0.68)	4.70 (0.58)	4.62 (0.70)	4.72 (0.61)	4.69 (0.64)	มากที่สุด
4. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว	4.72 (0.64)	4.70 (0.61)	4.68 (0.59)	4.66 (0.59)	4.69 (0.61)	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.68 (0.71)	4.70 (0.61)	4.66 (0.63)	4.62 (0.70)	4.67 (0.66)	มากที่สุด
รวม	4.71 (0.65)	4.69 (0.60)	4.66 (0.63)	4.68 (0.60)	4.69 (0.62)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.72$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.67$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์	4.78 (0.51)	4.70 (0.61)	4.52 (0.76)	4.62 (0.57)	4.66 (0.61)	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68 (0.71)	4.78 (0.46)	4.60 (0.67)	4.68 (0.59)	4.69 (0.61)	มากที่สุด
3. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.78 (0.51)	4.72 (0.61)	4.62 (0.57)	4.70 (0.54)	4.71 (0.56)	มากที่สุด
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.68 (0.71)	4.78 (0.46)	4.64 (0.53)	4.66 (0.63)	4.69 (0.58)	มากที่สุด
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.80 (0.45)	4.76 (0.52)	4.56 (0.67)	4.64 (0.60)	4.69 (0.56)	มากที่สุด
รวม	4.74 (0.58)	4.75 (0.53)	4.59 (0.64)	4.66 (0.58)	4.69 (0.58)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.71$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.78 (0.51)	4.74 (0.44)	4.72 (0.45)	4.54 (0.71)	4.70 (0.53)	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.76 (0.56)	4.70 (0.54)	4.72 (0.54)	4.64 (0.63)	4.71 (0.57)	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.78 (0.51)	4.74 (0.44)	4.74 (0.44)	4.66 (0.66)	4.73 (0.51)	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.74 (0.60)	4.70 (0.54)	4.70 (0.54)	4.62 (0.64)	4.69 (0.58)	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.74 (0.56)	4.72 (0.50)	4.72 (0.50)	4.60 (0.70)	4.70 (0.56)	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	4.70 (0.65)	4.72 (0.50)	4.70 (0.58)	4.66 (0.59)	4.70 (0.58)	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.72 (0.61)	4.70 (0.54)	4.74 (0.49)	4.74 (0.53)	4.73 (0.54)	มากที่สุด
รวม	4.76 (0.57)	4.72 (0.50)	4.72 (0.51)	4.64 (0.64)	4.71 (0.55)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.73$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.69$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78 (0.46)	4.78 (0.46)	4.80 (0.40)	4.64 (0.60)	4.75 (0.48)	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.70 (0.65)	4.70 (0.65)	4.70 (0.65)	4.74 (0.53)	4.71 (0.62)	มากที่สุด
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	4.70 (0.65)	4.72 (0.61)	4.74 (0.56)	4.80 (0.49)	4.74 (0.58)	มากที่สุด
4. ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.68 (0.68)	4.68 (0.65)	4.68 (0.65)	4.66 (0.59)	4.68 (0.65)	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่						
5.1 ที่จอดรถ	4.70 (0.65)	4.76 (0.48)	4.76 (0.48)	4.68 (0.59)	4.73 (0.55)	มากที่สุด
5.2 ห้องน้ำ	4.76 (0.52)	4.74 (0.53)	4.74 (0.56)	4.70 (0.58)	4.74 (0.55)	มากที่สุด
5.3 ที่นั่งคอยบริการ	4.72 (0.61)	4.70 (0.61)	4.74 (0.56)	4.76 (0.52)	4.73 (0.58)	มากที่สุด
5.4 บริการน้ำดื่ม	4.64 (0.78)	4.70 (0.61)	4.72 (0.61)	4.76 (0.59)	4.71 (0.65)	มากที่สุด
5.5 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.70 (0.65)	4.68 (0.62)	4.60 (0.70)	4.76 (0.56)	4.69 (0.63)	มากที่สุด
รวม	4.71 (0.63)	4.72 (0.58)	4.72 (0.58)	4.72 (0.56)	4.72 (0.59)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.75$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$)

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ทุกครั้งที่เข้าร่วมประชุมมีน้ำดื่มและอาหารบริการ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ด้านสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อยบรรยากาศดี ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาการรับบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอสำหรับการเข้ารับบริการโดยส่วนใหญ่พึงพอใจในการรับบริการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลกระหวั้น อำเภอนาหมื่น จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั้น อำเภอนาหมื่น จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลกระหวั้น อำเภอนาหมื่น จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านทะเบียน 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 415 คน จากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน จะได้ตัวอย่าง จำนวน 200 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั้น อำเภอนาหมื่น จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 50-59 ปี จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.00 อายุ 40-49 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุ 30-39 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 หม้าย จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.00 อาชีพรับจ้าง จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,001-10,000 บาท บาท จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้ 10,001-15,000 บาท บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.00 และไม่มีรายได้ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเมินบริการจากเทศบาลตำบลกระหวั้น อำเภอนาหมื่น จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ผู้เข้ารับบริการเข้ารับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านทะเบียน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านรายได้หรือภาษีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.00 จำนวน 4-5 ครั้งและมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมา ได้แก่ นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงเวลา 13.01-16.30 จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.50 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.50

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50 และทราบจากเพื่อนบ้านและบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.99 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านทะเบียน ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.48

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.99 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.34 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.70

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.72$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.67$)

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว ($\bar{X} = 4.72$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจนและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.68$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ,การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.70$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจนและขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.68$)

งานด้านทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน ,ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจนและการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว ($\bar{X} = 4.68$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.62$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.74$) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.62$)

3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.71$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.66$)

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่างๆการจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.80$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$)

งานด้านทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.74$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.70$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้ บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการใน เรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.74$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหา ข้อเสนอได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.54$)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ
จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.75$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$)

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.78$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.64$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณากว ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.78$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.68$)

งานด้านทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.80$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.60$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.80$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.64$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ทันท่วงที และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ทุกครั้งที่เข้าร่วมประชุมมีน้ำดื่มและอาหารบริการ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ด้านสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อยบรรยากาศดี ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้อย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาการรับบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอสำหรับการเข้ารับบริการโดยส่วนใหญ่พึงพอใจในการรับบริการ

5.2 อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอนายูง จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะดำเนินงานอภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 93.99 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านทะเบียน ตามลำดับ อาจเป็นเพราะการให้บริการ เป็นการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการ มีการติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน การปฏิบัติงานให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (Millett, 1951) 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม มีมาตรฐานการบริการเหมือนกัน ทุกคนได้รับการบริการเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่แบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือการให้บริการที่ทันเวลา ตรงเวลา หรืออยู่ภายในเวลาที่กำหนดไว้ ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือการให้บริการที่มีความพร้อมในด้านสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

และเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งแล้วเสร็จ รวมทั้งมีการดูแลอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงข้อบกพร่อง พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ก้าวหน้า หรือหาช่องทางที่ทำให้งานบริการสะดวกเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ยังได้สรุปถึงความพึงพอใจในการรับบริการของบุคคลว่า เกิดจากการบริการในหลักการดังต่อไปนี้ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ยึดประโยชน์ส่วนรวม 2) หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ดำเนินการตามความพร้อมหรือความพอใจของผู้ให้บริการ 3) หลักความเสมอภาค การให้บริการต้องปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายของการให้บริการต้องคุ้มค่างับบริการนั้น ๆ และไม่สูงเกินกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 94.34 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้การบริการแก่ประชาชนอย่างเป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และให้ความใส่ใจอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 : ก) การประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการ ประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน การให้บริการระดับมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ควรรักษา คุณภาพมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้ การบริการระดับมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ควรรักษาคุณภาพ มาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. งานด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน การให้บริการระดับมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ควรรักษา คุณภาพมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการระดับมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ควรรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- “พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538974973&Ntype=19> สืบค้น 1 มิถุนายน 2561.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). **หลักการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี**. ปรินญาธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต ชูกำแหง. (2550). **การประเมินการเรียนรู้**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “**คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย**”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.
- ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (2559). **การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ดุขฎิ สุวัฒน์วิทยากร. (2556). “**การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล**” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธรรม ขนาศักดิ์. (2558, เมษายน - กันยายน). “**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557**.” วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ**. <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>. 1 มิถุนายน / 2561.
- 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 เขาวนสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “**ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์**. <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2561.
- สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์. (2556). “**การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล**” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-52. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

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

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” วารสาร
บัณฑิตศึกษา. 11(53) : 65-71.

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

รหัส 20 หน่วยงาน : เทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ

ฉบับที่.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่องานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- ☐ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- ☐ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ 3) งานด้านทะเบียน
- ☐ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

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

3. สถานภาพสมรส

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

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

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

5. อาชีพหลัก

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

6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
☐ 1) จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน ☐ 2) จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
☐ 3) จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน ☐ 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
2. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง
☐ 1) 08.30-12.00 น. ☐ 2) 12.01-13.00 น.
☐ 3) 13.00-16.30 น. ☐ 4) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง
☐ 1) น้อยกว่า 10 นาที ☐ 2) 10-30 นาที
☐ 3) 31-60 นาที ☐ 4) มากกว่า 1 ชั่วโมง
4. ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่
☐ 1) ทราบ ☐ 2) ไม่ทราบ
5. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด
☐ 1) เว็บไซต์ ☐ 2) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์
☐ 3) การติดประกาศต่าง ๆ ☐ 4) ผู้นำชุมชน
☐ 5) เพื่อนบ้าน ☐ 6) บุคลากรของ เทศบาล/อบต.
☐ 7) เสียงตามสาย ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

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

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

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล



