



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานดำเนินการ โดยประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และในแบบสอบถามมีคำถามปลายเปิดสำหรับประชาชนผู้ให้บริการสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ ผลการประเมินนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่สะท้อนจากทัศนคติ หรือประสบการณ์ของประชาชนโดยตรง

ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนที่ให้ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการนำข้อมูลดังกล่าว ไปปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

คณะผู้ประเมิน

สารบัญ

คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทสรุปผู้บริหาร	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
3 วิธีดำเนินงาน	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	26
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	31
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	36
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	40
สรุปผล	40
อภิปรายผล	43
ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	52
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารตาราง

ตารางที่

1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	30
3	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	31
4	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม	31
5	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	32
6	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ..	33
7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	34
8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านคุณภาพการให้บริการ	35
9	วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ	36
10	วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ	36
11	วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	37
12	วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอาชีพ	38
13	วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอาชีพ	38
14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	40

สารบัญภาพ

ภาพที่

1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
------------------------------	---

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ T-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่ม ขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านที่ต่ำที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา พบว่า ควรนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้วางแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ควรตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการเป็นระยะอย่างต่อเนื่องทุกปี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันแนวโน้มการกระจายอำนาจของรัฐบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกระแสสากลทั่วโลก และกำหนดไว้ชัดเจนเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ในหมวดแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ว่ารัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น พัฒนาระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณสุขและสาธารณสุขการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้เท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดให้มีความพร้อมเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น รวมถึงทำให้บทบาทขององค์กรบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเด่นชัดขึ้น และเป็นองค์กรหลักในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น (รัชยา ภักดีจิตต์ 2558 : 214-215)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของทุกองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้ เนื่องจากการตอบสนองต่อการต้องการของประชาชนอันเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรก ที่หน่วยงานพึงกระทำด้วยการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน โดยเน้นการให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน รวมทั้งปรับทัศนคติในการทำงาน โดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของการเป็นข้าราชการที่ดี มีคุณภาพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์ สุจริต อุทิศเวลาให้กับงานราชการอย่างจริงจัง และปลูกฝังจิตสำนึกของบุคลากรให้มีจิตใจใฝ่บริการ โดยการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน ความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส การให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและประทับใจจากการได้รับบริการที่ดี อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป (จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ 2558 : 1)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด ที่อยู่นอกเขตสุขาภิบาล และเทศบาล การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 5) จึงเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ดำเนินงานด้วยการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก มีการกระจายภารกิจความรับผิดชอบหลายหน่วยงาน ซึ่งเป็นการช่วยพัฒนา งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ให้เข้าถึงทุกกลุ่มในชุมชน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่องภายใต้ภารกิจและหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยครอบคลุม



พื้นที่ทั้งจังหวัด และส่งเสริม/สนับสนุน การพัฒนาจังหวัด มุ่งสู่ความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ (VISION) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ที่กำหนดไว้ว่า “สร้างสังคม มีสุข ส่งเสริมการค้าชายแดนและการท่องเที่ยว พัฒนาการศึกษาท้องถิ่นได้มาตรฐาน” เป็นทิศทางในการพัฒนา โดยมีพันธกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ 5 ประการ คือ 1) ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น 2) ส่งเสริมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ส่งเสริมการท่องเที่ยว และการพาณิชย์ การค้า การลงทุนชายแดน 4) พัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น และ 5) บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้น การบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะทำให้ได้รับทราบปัญหา และความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จึงดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยดำเนินการตามหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด ประเมินตามตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยนำผลการศึกษาวิเคราะห์ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชน ให้สอดคล้องตรงตามเป้าหมาย ทัวถึง เป็นธรรม เกิดความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
2. อายุ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
3. อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ



ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบความสัมพันธ์ ด้วยสถิติ T-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งไว้ 3 กลุ่ม ขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ดำเนินการตามหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด โดยกำหนดตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน
- 2) ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่ดีประกาศ
- 3) การให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว
- 4) ให้บริการตามระยะเวลา และลำดับก่อน หลัง

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ
- 2) กิริยา วาจา และบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ
- 3) แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและให้บริการ
- 4) ความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลชัดเจน แก้ปัญหาได้
- 5) ให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้วยความเสมอภาค

2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย

- 1) บริเวณ หรือสถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการให้บริการ
- 2) อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอ และพร้อมให้บริการ
- 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม และเพียงพอ
- 4) ให้บริการและรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง
- 5) แสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน

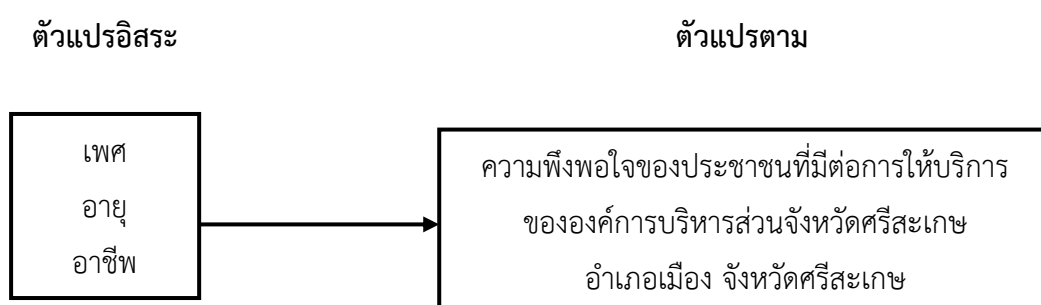
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
- 2) ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด
- 3) ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว
- 4) ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์



3. ขอบเขตด้านประชากร เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการวางแผน และเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563
5. ขอบเขตด้านตัวแปร ดังนี้
 - 5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ
 - 5.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ เกี่ยวกับด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากกรอบแนวคิดข้างต้น ได้จำแนกตัวแปรที่ศึกษา เป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ได้ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยไปดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และพัฒนากระบวนการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ หรือรับบริการทุกๆด้านของจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน แบ่งการบริการออกเป็น 4 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบ และความชัดเจนของการให้บริการต่างๆ ประกอบด้วย 1.1) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน 1.2) ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่ดีประกาศ 1.3) การให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และ 1.4) ให้บริการตามระยะเวลา และลำดับก่อน หลัง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 2.1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ 2.2) กิริยา วาจา และบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ 2.3) แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและให้บริการ 2.4) ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลชัดเจน แก้ปัญหาได้ และ 2.5) ให้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความเสมอภาค

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดบริเวณ ห้อง อาคาร รวมถึง วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย 3.1) บริเวณ หรือสถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการให้บริการ 3.2) อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอ และพร้อมให้บริการ 3.3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม และเพียงพอ 3.4) ให้บริการและรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง และ 3.5) แสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน



4) ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลการประเมินที่สะท้อนจากความคิดเห็น ความรู้สึก จากประสบการณ์ของประชาชน ประกอบด้วย 4.1) ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ 4.2) ได้รับความบริการตามเวลาที่กำหนด 4.3) ได้รับความบริการที่สะดวก รวดเร็วและ 4.4) ได้รับความบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ภัทรนิษฐ์ วงศ์ละคร (2554 : 24) กล่าวถึงการบริการว่าเป็นพฤติกรรมการกระทำโดยบุคคลหนึ่ง ทำให้และส่งผลต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นให้เกิดความพอใจแก่ผู้มารับบริการ และให้ผู้บริการ โดยบริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการได้อย่างดียิ่ง โดยเฉพาะการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ปัจจุบันต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการส่งผลดีต่อองค์กรและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนประชาชน

ปภาณ ชีระวิทย์ (2557 : 7) กล่าวว่า การบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ ทุกคนได้รับการปฏิบัติในฐานปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สิริ แปะประโคน (2558 : 10) กล่าวว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็น



เครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ

วสันต์ มณีวิหค (2560 : 15) กล่าวว่าบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบไปยังบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบ เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ทรงกลด บ่เกิด (2561 : 10) กล่าวถึงการบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อมีหลายวิธี โดยรวมแล้วเน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนสิ่งที่สำคัญคือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

ว่าที่ร้อยตรีหญิงหนึ่งฤทัย เพ็ชรพลอย (2562 : 20) กล่าวถึงการบริการในด้านต่างๆให้ประชาชนเป็นการบริการที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม รวมถึง ความเสมอภาค สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ หรือเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

สุเมธ เมฆาวณิชย์ (2562 : 11) กล่าวว่าบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติกิจกรรมใดๆ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ ส่งผลให้เกิดความประทับใจ และชื่นชมองค์กรของผู้ให้บริการงานบริการ จึงเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคลอำนวยความสะดวกต่างๆในการบริการ ให้ความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ ประชาชน หน่วยงาน ลูกค้า ฯลฯ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานใด ๆ ประสบความสำเร็จได้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ภัทรนิษฐ์ วงศ์ละคร (2554 : 20) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นการแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นไปตามความต้องการจากบริการที่ได้รับ



เจริญวิชิณฺ์ สมพงษ์ธรรม (2556 : 70) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

เบญจวรรณ วรรณวิเศษ (2556 : 13) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการ หรือบรรลุ จุดหมายหรือไม่ โดยสามารถวัดได้จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจว่าจะไปในทิศทางบวกหรือ ทิศทางลบ

สิริ เปาะประโคน (2558 : 9) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ทางทศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ การรู้สึกพึงพอใจขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบการรับรู้หรือคาดหวังต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และการตอบสนองต่อ ความต้องการของบุคคลนั้นได้มากที่สุด

ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา (2559 : 6) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกชอบ ยินดี มีความสุข หรือทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเกิดจากการที่ได้มีการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกพอใจ

วสันต์ มณีวิหค (2560 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ การทำให้ พอใจต่อสิ่งเร้าที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น ความพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ความพอใจ ต่อคุณภาพบริการ เป็นต้น

กันต์ลิตา จำปาน (2561 : 23-24) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทำงานด้านร่างกาย และจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือ สิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึง ทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในทางบวก ทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่ง กระตุ้นนั้นก็ได้

ทรงกลด บ่เกิด (2561 : 9) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และ ความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงไม่เกิดขึ้นหาก ความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ว่าที่ร้อยตรีหญิงหนึ่งฤทัย เพ็ชรพลอย (2562 : 23) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจ อาจเกิดขึ้นเมื่อจุดมุ่งหมาย ความรู้สึกจะลดลง หากความต้องการ หรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง



สุเมธ เมฆาวณิชย์ (2562 : 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น โดยมีแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน โดยจะมีความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ สนใจ ไม่สนใจ ในสิ่งที่ได้สัมผัสหรือพบเห็น โดยมีความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกในตัวที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระตุ้นและจะแสดงออกถึงความรู้สึกดังกล่าวด้วยท่าทาง กิริยา หรือคำพูดต่างๆ

จากข้อมูลข้างต้น สรุปว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติในทางบวก คือรู้สึกชอบ พอใจ หรือมีเจตคติที่ดีต่องาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการ

3. บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษเดิมนั้น ตั้งอยู่ภายในอำเภอเมืองศรีสะเกษ บริเวณพื้นที่ใกล้เคียงกับที่ตั้งที่อาคารศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ ต่อมา องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษก็ได้ก่อสร้างสำนักงานอาคารหลังใหม่ 3 ชั้น ปัจจุบันสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษตั้งอยู่เลขที่ 350 หมู่ที่ 3 ตำบลหนองไผ่ ถนนเลี่ยงเมือง อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักคลัง สำนักช่าง กองสาธารณสุข กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองการเจ้าหน้าที่ หน่วยตรวจสอบภายใน และมีโรงเรียนในสังกัด จำนวน 39 โรงเรียน

3.1 วิสัยทัศน์ (VISION) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

“สร้างสังคมมีสุขส่งเสริมการค้าชายแดนและการท่องเที่ยวพัฒนาการศึกษาท้องถิ่นได้มาตรฐาน”

3.2 พันธกิจ (MISSION) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

- 3.2.1 ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น
- 3.2.2 ส่งเสริมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3.2.3 ส่งเสริมการท่องเที่ยว และการพาณิชย์ การค้า การลงทุนชายแดน
- 3.2.4 พัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น
- 3.2.5 บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

3.3 เป้าประสงค์ (GOALS) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

- 3.3.1 พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นให้อยู่ดีมีสุข โดยองค์รวมที่ดีขึ้น
- 3.3.2 พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้อยู่บนความสมดุลและยั่งยืน
- 3.3.3 ส่งเสริมการท่องเที่ยว และการพาณิชย์ การค้าชายแดนเปิดประตูสู่อาเซียน
- 3.3.4 พัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่นทุกระดับได้มาตรฐานและมีส่วนร่วม
- 3.3.5 พัฒนาองค์กรที่มุ่งสู่องค์กรสมัยใหม่ ก้าวทันเทคโนโลยี



3.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

3.4.1 ยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพชีวิต

กลยุทธ์ / แนวทางการพัฒนา(Strategy)

- 1) การพัฒนาสุขอนามัย
- 2) การกีฬาและนันทนาการ
- 3) สวัสดิการสังคม
- 4) การพัฒนาอาชีพ
- 5) การพัฒนาการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
- 6) การส่งเสริมศาสนา รักษาศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.4.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ / แนวทางการพัฒนา(Strategy)

- 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) การส่งเสริม/สนับสนุนการพัฒนาเมือง/ชนบท
- 3) การส่งเสริมสงวนรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.4.3 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการพาณิชย์การค้าชายแดน

กลยุทธ์ / แนวทางการพัฒนา(Strategy)

- 1) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 2) การส่งเสริมการพาณิชย์ การลงทุน
- 3) การส่งเสริมการค้าและการลงทุนชายแดน

3.4.4 ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาท้องถิ่น

กลยุทธ์ / แนวทางการพัฒนา(Strategy)

- 1) การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน
- 2) การพัฒนาผู้เรียนให้มีอัจฉริยภาพ
- 3) การพัฒนาคุณภาพบุคลากร
- 4) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และกระบวนการจัดการศึกษา
- 5) การส่งเสริมและพัฒนาการใช้สื่อนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา และแหล่งเรียนรู้
- 6) การพัฒนาระบบนิเทศทางการศึกษา
- 7) การจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 8) การส่งเสริมการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (SBMLD)
- 9) การส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น



3.4.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนองคกร

กลยุทธ์ / แนวทางการพัฒนา(Strategy)

- 1) การพัฒนาบุคลากร
- 2) การพัฒนองคกร
- 3) การบริหารจัดการ

3.5 จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2561 – 2564)

องคกรบริหารสวนจังหวัดศรีสะเกษ ภายใต้ภารกิจและหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด และส่งเสริม/สนับสนุน การพัฒนาจังหวัด มุ่งสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด สามารถนำไปสู่การแข่งขันได้ มียุทธศาสตร์สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. เป็นองคกรปกครองสวนท้องถิ่นระดับบนที่พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นให้อยู่ดีมีสุข
2. จัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ให้เป็นเมือง และชุมชน นำอยู่บนความสมดุลและยั่งยืน

3. เป็นแหล่งพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่นทุกระดับได้มาตรฐาน และมีส่วนร่วม
4. เป็นองคกรสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว การค้าชายแดน เปิดประตูสู่อาเซียน
5. เป็นองคกรที่มุ่งพัฒนาสู่องคกรสมัยใหม่ที่ก้าวทันเทคโนโลยี

จากการวิเคราะห์ศักยภาพในด้านสังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจสามารถระบุปัจจัยและองคกรประกอบที่ส่งผลต่อการเจริญเติบโตและสร้างรายได้ให้แก่จังหวัด ในขณะที่ปัญหาโครงสร้างทางสังคมและโครงการพื้นฐานทางกายภาพยังเป็นเงื่อนไขการพัฒนาดังนี้

1. ด้านสังคม

การพัฒนาเพื่อมุ่งปรับปรุงส่งเสริมให้คนที่อยู่ร่วมกัน มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น การดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันนั้นมีความเจริญรุ่งเรืองและสงบสุขจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน อย่างน้อยที่สุดจะต้องมีปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ดีพอสมควร กล่าวคือ มีที่อยู่อาศัยมีอาหารเพียงพอแก่การเลี้ยงชีพ มีเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่มสมควรแก่สภาพและฐานะ เวลาเจ็บป่วยควรจะได้รับการรักษาพยาบาล มีอาชีพมั่นคงมีรายได้เพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในการครองชีพ มีความรักใคร่สมานสามัคคีกันของคนในสังคม และปราศจากภัยคุกคามจากโจรผู้ร้าย ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

1.1 การพัฒนาคุณภาพชีวิต

การพัฒนาคุณภาพชีวิต และสังคมในท้องถิ่นที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรม และมีทางเลือกในการเสริมสร้างสุขภาพ การดำรงชีวิตที่ดีปลอดภัยจากพิษภัยของยาเสพติดอบายมุข ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการดูแลสุขภาพดีการสังคมจากรัฐอย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีสภาพการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นและยั่งยืน นอกจากนี้ องค์กรปกครองสวนท้องถิ่นยังเป็นองคกรหลัก ที่สำคัญในการ



ส่งเสริมศาสนา รักษาศิลปหัตถกรรม วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่รุ่นลูกหลาน ให้คงอยู่สืบไป โดยมีการวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นจังหวัด ศรีสะเกษอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่

1) การพัฒนาสุขภาพอนามัยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นให้อยู่ดีมีสุข โดยองค์รวมที่ดีขึ้นโดยการส่งเสริม/สนับสนุนด้านสุขภาพอนามัยและการป้องกันโรคติดต่อแก่ประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนการบริการทางการแพทย์หรือการรักษาพยาบาลเบื้องต้นให้แก่สถานรักษาพยาบาลในจังหวัดศรีสะเกษ

2) การกีฬาและนันทนาการส่งเสริมการพัฒนากีฬาพื้นฐานและกีฬามวลชนให้แก่ เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปตื่นตัวด้านกีฬาและพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศและมีอาชีพเพื่อนำชื่อเสียงสู่จังหวัดศรีสะเกษ

3) สวัสดิการสังคมและการสงเคราะห์ ส่งเสริมด้านสวัสดิการสังคมและการสงเคราะห์ โดยการสนับสนุนสวัสดิการสังคมแบบถ้วนหน้าในการส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาอาชีพและฝึกทักษะในการทำงานอันเป็นสวัสดิการ ขั้นต่ำที่ทำให้ชีวิตอยู่ได้สมกับความเป็นมนุษย์ซึ่งเป็นสวัสดิการสังคม พื้นฐานครอบครัวตั้งแต่แรกเกิดถึงตายและการสงเคราะห์ ให้แก่เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมในท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ

4) การพัฒนาอาชีพ การส่งเสริมรวมกลุ่มอาชีพประกอบอาชีพเสริม การฝึกอบรมและพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยใช้วัสดุในท้องถิ่น จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการผลิตที่จำเป็น และส่งเสริมการตลาดในการจำหน่ายสินค้า ให้แก่กลุ่มอาชีพในท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ เช่น อาคารศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้า OTOP เป็นต้น

5) การพัฒนาการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อยส่งเสริมและพัฒนาสังคมให้มีความเข้มแข็งและเอื้ออาทรต่อกันและไม่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนประสานความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกๆด้าน ส่งเสริมชุมชนประชาชนหรือเครือข่ายองค์กรประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขเพื่อส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในจังหวัดศรีสะเกษเพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

6) การส่งเสริมศาสนา รักษาศิลปหัตถกรรม วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมองค์กรทุกภาคส่วน เพื่อบำรุงรักษา พิธีกรรม ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ ให้คงอยู่สืบต่ออนุชนรุ่นหลังของจังหวัดศรีสะเกษเพื่อส่งเสริม / สนับสนุนสถาบันศาสนา เผยแพร่หลักธรรม เพื่อยึดเหนี่ยวของคนในจังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้หลักธรรมในการดำรงชีวิต



1.2 การพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น

ส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ มาตรฐาน ผู้เรียนมีความรู้ คู่คุณธรรม บุคลากรทางการศึกษาเป็นมืออาชีพ พัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่

1) การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาและเรียนรู้ของคนในท้องถิ่นเพิ่มโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคมในการบริหารและจัดการศึกษา

2) ส่งเสริมศาสนาเอกลักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่นและค่านิยมความเป็นไทย และการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยการจัดทำหลักสูตรท้องถิ่นการปลูกฝังคุณธรรมความสำนึกในความเป็นชาติไทยและวิถีชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

3) การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับตามหลักสูตร และส่งเสริมความสามารถทางเทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้โดยเฉพาะเพิ่มศักยภาพนักเรียนในด้านภาษาด้านคณิตศาสตร์ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านการเตรียมความพร้อมสู่อาเซียน และด้านเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนสู่ความเป็นหนึ่งในสองของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

4) การพัฒนาผู้เรียนเต็มตามศักยภาพโดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่หลากหลายให้สอดคล้องกับศักยภาพของนักเรียนมีแผนการจัดการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นความสนใจของนักเรียนนำเนื้อหาสาระ การเรียนรู้เป็นเรื่องใกล้ตัวในชุมชนหรือในชีวิตประจำวันนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนมุ่งเน้นให้นักเรียนเกิดทักษะกิจกรรมเน้นกระบวนการคิดใช้เทคนิควิธีการอย่างหลากหลายมีสื่ออุปกรณ์ประกอบลงมือปฏิบัติเน้นการปฏิบัติจริงมีกิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น กลุ่มสาระการเรียนรู้แต่ละด้าน ชุมนุม ชมรม กิจกรรมจิตอาสา ในโอกาสต่างๆนอกเหนือจากชั่วโมงเรียน เป็นต้น

5) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล นำการบริหารจัดการศึกษาตาม หลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ คำนึงถึงหลักคุณธรรม การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจขยันอดทนมีระเบียบวินัยด้านหลักความโปร่งใสผู้ปกครองเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนหรือผู้ปกครองนักเรียนและคณะกรรมการสถานศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน ด้านหลักการมีส่วนร่วมการให้โอกาสให้บุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม บริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆแนะนำปรึกษาร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติด้านหลักความรับผิดชอบ การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และเคารพในความคิดเห็น



ที่แตกต่างรวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเองด้านหลักความคุ้มค่า การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในสถานศึกษา

6) การพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรทางการศึกษาสู่การเป็นนักบริหารมืออาชีพ เพื่อพัฒนาผู้บริหารครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถนำหลักการ และแนวทางการบริหารการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบมาตรฐาน 7 ด้านโดยเฉพาะมาตรฐานที่ 3 และ 4 ที่ต้องดำเนินการเป็นอันดับแรก ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 นวัตกรรมทางการบริหารการศึกษานโยบายและการวางแผนทางการศึกษา

มาตรฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรทางการศึกษาและการประชาสัมพันธ์และการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

ความสัมพันธ์กับชุมชน

มาตรฐานที่ 3 ภาวะผู้นำ คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณสำหรับผู้บริหารมืออาชีพ

มาตรฐานที่ 4 การบริหารวิชาการ

มาตรฐานที่ 5 การประกันคุณภาพการศึกษา องค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้

มาตรฐานที่ 6 ระบบการบริหารและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา

มาตรฐานที่ 7 การวิจัยและพัฒนาทางการบริหารการศึกษา

1.3 การพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ต้องเริ่มจากการรู้จักองค์กรเป็นอันดับแรก เพื่อให้บุคลากรทุกคนมองภาพขององค์กรเป็นภาพเดียวกัน วางแผนการดำเนินกิจกรรม การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างเหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การรู้จักองค์กรเป็นการสรุปภาพรวมขององค์กรให้ชัดเจนในเรื่องต่างๆ หน้าที่และบริการขององค์กรที่สำคัญ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยี และอุปกรณ์ในการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติ โครงสร้างองค์กร ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพการแข่งขัน ความท้าทายขององค์กร ด้านบริหาร ด้านการปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่

1) การพัฒนาบุคลากรนำแนวคิดของการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Management: SHRM) ซึ่งเป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้น “สร้างและพัฒนา” ระดับขีดความสามารถของบุคลากร สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถกำหนดทิศทาง การบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มุ่งสู่เป้าหมายพันธกิจขององค์กร การนำบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคใหม่เป็นการบริหารงานบุคคลเชิงรุก ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็น “ทุน” ขององค์กรที่สามารถเพิ่มมูลค่ามหาศาลให้กับองค์กรมากกว่าทรัพย์สินหรือทุนประเภทอื่นๆ และไม่ได้มองทรัพยากรบุคคลเป็นเพียงแค่ “ค่าใช้จ่าย” ขององค์กร



2) การพัฒนาองค์กรโดยการเสริมสร้างขีดสมรรถนะการบริหารองค์กร ประกอบด้วยพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร วัดจากคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานที่สะท้อนจากผลการประเมินสมรรถนะตามแนวของ ก.พ. พัฒนาปรับปรุงสารสนเทศขององค์กร วัดจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ (User Satisfaction) และข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร วัดจากผลการสำรวจเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงาน ของส่วนราชการต่าง ๆ เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรม (Culture) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การอุทิศตนและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Personal Contribution) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) นอกจากนี้ การปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานรุ่มรื่น เป็นระเบียบอย่างเหมาะสม

3) การบริหารจัดการ แนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดย Public Sector Management Quality Award : PMQA มีจุดมุ่งเน้นที่สำคัญ คือ การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว พัฒนาการบริหารคน และการพัฒนาคน มีความคิด ริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานโดยมุ่งผลลัพธ์ เป็นสำคัญ (ประโยชน์สุขของประชาชน)

2. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จังหวัดศรีสะเกษ สภาพดินร้อยละ 60 เป็นดินร่วนปนทรายที่มีการระบายน้ำดี แต่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ เป็นเขตชลประทานขนาดกลางพื้นที่ชลประทาน 156,806 ไร่เขตชลประทานขนาดเล็กพื้นที่ชลประทาน 240,488 ไร่มีแหล่งน้ำธรรมชาติ 7 กลุ่มน้ำ ได้แก่ แม่น้ำมูล ลำน้ำเสียว ห้วยทับทัน ลำโดมใหญ่ ห้วยขะยุง ห้วยทา ห้วยสำราญ ปริมาณน้ำเฉลี่ยรายปีรวมทั้งสิ้น 6,467.65 ล้านลูกบาศก์เมตร แต่ยังประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรในพื้นที่นอกเขตชลประทานต้องอาศัยน้ำฝนตามฤดูกาล จึงสามารถทำการเพาะปลูกได้ มีพื้นที่ป่าไม้ทั้งหมด 1,274,312 ไร่ประกอบด้วย ป่ายาง ไม้เต็ง ไม้ประดู่ ไม้แดง ไม้กระบาก และไม้เบญจพรรณ แยกเป็นป่าสงวนแห่งชาติ จำนวน 25 ป่า และอุทยานแห่งชาติ / เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า จำนวน 3 ป่ามีแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาพระวิหาร ครอบคลุมพื้นที่อำเภอขุขันธ์ จังหวัดอุบลราชธานี และอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีเนื้อที่ประมาณ 81,250 ไร่ มีทัศนียภาพและทิวทัศน์สวยงามหลายแห่งเช่น จุดชมวิวมอียด สระตราว ถ้ำฤาษี สลูปคู่ ภาพสลักหินต่ำใต้ผามอียด ภูเขียงหม้อ ปราสาทโดนตวล และปราสาทเขาพระวิหาร จึงเป็นแหล่งดึงดูดผู้คนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมาแวะเยี่ยมและชมจำนวนมากเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากจังหวัดศรีสะเกษ มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญไหลผ่าน แต่ต้องปรับปรุงให้แหล่งน้ำสามารถกักเก็บน้ำเพิ่มขึ้น จังหวัดจึงมีนโยบายส่งเสริมให้มีเกษตรอินทรีย์ เพื่อรักษาคุณภาพดินให้มีความอุดมสมบูรณ์และลดปัญหาโลกร้อน รวมถึงการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน มุ่งเน้นการเติบโต



ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Growth) ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการน้ำแบบบูรณาการ ได้แก่

2.1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ เป็นเรื่องสำคัญและมีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอย่างยิ่ง สิ่งที่ประชาชนมองเห็นและสัมผัสได้มากที่สุด คือ การพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานนอกเหนือจาก การดำเนินการก่อสร้างแล้วมีการปรับปรุง ซ่อมบำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า และทางระบายน้ำ ปรับปรุง และบำรุงรักษาแหล่งน้ำ ฝาย ระบบชลประทานขนาดเล็ก เพื่ออุปโภค/บริโภค การเกษตรและเลี้ยงสัตว์ ปรับปรุง/ขยายระบบสาธารณสุขปโภค / สาธารณูปการ(ประปาหมู่บ้าน, ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร)

2.2 การส่งเสริม/สนับสนุนการพัฒนาเมือง/ชนบท การวางแผนจัดทำและดำเนินการให้เป็นไปตามผังเมืองรวม เพื่อสร้างสุขลักษณะความสะอาดสบาย ความเป็นระเบียบ ความสวยงาม การใช้ประโยชน์ที่ดินความปลอดภัยของประชาชนและสวัสดิภาพของสังคมเพื่อส่งเสริมการเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม เพื่อดำรงรักษาหรือบูรณะสถานที่และวัตถุที่มีประโยชน์ หรือคุณค่าในทางศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์หรือโบราณคดีหรือเพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิประเทศที่งดงามหรือมีคุณค่าในทางธรรมชาติของท้องถิ่น เช่น มีการใช้ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัย ประกอบการอุตสาหกรรมพาณิชยกรรมและสาธารณสถานจัดให้มีระบบคมนาคมและขนส่งระบบ สาธารณูปโภคสาธารณูปการที่เพียงพอ และตั้งอยู่ในที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในชุมชนเมือง หรือชนบททั้งนี้ก็เพราะจุดประสงค์ที่จะขจัดหรือลดปัญหาต่างๆ ซึ่งจะเกิดขึ้นในเมืองให้ลดน้อยลงหรือหมดไป ซึ่งจะนำไปสู่ความผาสุกของประชาชนในเมือง/ชนบท

2.3 การส่งเสริม สงวนรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมสนับสนุน การที่จะให้บรรลุเป้าหมาย คือ การที่จะทำให้มีทรัพยากรธรรมชาติไว้ใช้และอยู่คู่กับโลกตลอดไปได้นั้น มีหลักการอนุรักษ์ 3 ประการ คือ ใช้อย่างฉลาด การจะใช้ต้องพิจารณาให้รอบคอบถึงผลดี ผลเสีย ความขาดแคลนหรือความหายากในอนาคต อีกทั้ง พิจารณาหลักเศรษฐศาสตร์ถึงต้นทุนและผลตอบแทนอย่างถี่ถ้วน ประหยัด (เก็บ รักษา สงวน) ของที่หายากทรัพยากรใดที่มีน้อยหรือหายากควรเก็บรักษาไว้มิให้สูญไป และต้องใช้อย่างประหยัดฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดีหรือ เสื่อมโทรมให้ดีขึ้น (ซ่อมแซม ปรับปรุง) กล่าวคือ ทรัพยากรใดก็ตามมีสภาพเสื่อมโทรมต่อการสูญเสียเปล่าหรือจะหมดไปถ้าดำเนินการไม่ถูกต้องตามหลักวิชา ควรหาทางปรับปรุงให้อยู่ในลักษณะที่ดีขึ้น มีการจัดการสิ่งแวดล้อม หมายรวมถึงการจัดการ การเก็บรักษา ซ่อมแซมการใช้อย่างประหยัด อีกทั้งการสงวนเพื่อให้สิ่งที่ดำเนินการนั้น สามารถให้ผล ยั่งยืน(Sustained Yields) ต่อมวลมนุษยและธรรมชาติ บทบาทการประสานความร่วมมือขององค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน(NGOs) และระดับโลก (UNESCO) ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ



3. ด้านเศรษฐกิจ

การพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดศรีสะเกษ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับที่มีพื้นที่ในการพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดทั้งจังหวัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญทั้งในด้านความเจริญเติบโตและความมั่นคงของจังหวัดด้วย ในด้านความเจริญเติบโตนั้นการพัฒนาเศรษฐกิจจะช่วยให้เศรษฐกิจขยายตัวประชากรมีงานทำ มีมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นและผลผลิตมวลรวมของจังหวัดเพิ่มมากขึ้นตลอดจนช่วยให้เกิดการกระจายรายได้ที่เหมาะสมรวมทั้งการกระจายความเจริญไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ อย่างทั่วถึงด้านความมั่นคงของจังหวัดหรือประเทศ การพัฒนาเศรษฐกิจจะก่อให้เกิดเสถียรภาพทางเศรษฐกิจประชาชนอยู่ดีกินดีจนสามารถป้องกันตนเองจากการคุกคามทางด้านการเมืองและด้านเศรษฐกิจได้ ทำให้จังหวัดหรือประเทศมีความมั่นคง ได้แก่

3.1 การส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว หรือการพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยว เป็นบริการที่สำคัญมากด้านหนึ่งที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งการท่องเที่ยวได้นำรายได้เข้าสู่จังหวัดและประเทศเป็นอันดับต้นๆ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ได้ส่งเสริมมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวและมาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยว ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เช่น มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานให้บริการในสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) มาตรฐานโฮมสเตย์ เป็นต้น โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่อย่างยั่งยืน

3.2 การส่งเสริมการพาณิชย์ การลงทุน ส่งเสริมการพาณิชย์กรรมและการให้บริการของจังหวัดให้สามารถ แข่งขันอย่างเสรีที่มีขอบเขตเพื่อสาธารณะประโยชน์ ทั้งนี้ โดยจะสนับสนุนให้คนไทยสนใจและมีส่วนในการพาณิชย์และบริการมากยิ่งขึ้น เช่น ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจ OTOP / SMEs สามารถแข่งขันได้ของภาคธุรกิจและการลงทุน และส่งเสริมการขยายการตลาดในเชิงพาณิชย์กรรมในระดับจังหวัดอย่างเป็นรูปธรรม

3.3 การส่งเสริมการค้าและการลงทุนชายแดน ส่งเสริมการค้าชายแดน มีจุดผ่านแดนถาวรช่องสะง่า อำเภอภูสิงห์ เป็นเส้นทางในการขนส่งสินค้าและเป็นเส้นทางท่องเที่ยวมีตลาดเมืองใหม่ช่องสะง่า โดยการสนับสนุนการบริหารจัดการร่วมกับจังหวัดศรีสะเกษ ให้เกิดความเข้มแข็งและเป็นรูปธรรมในอนาคตอันใกล้



4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีนักวิชาการได้ศึกษาและนำเสนอผลการวิจัยไว้หลากหลาย ดังนี้

ภัทรนิษฐ์ วงศ์ละคร (2554 : 105-107) ศึกษาวิจัย เรื่องความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร พบว่า 1) ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($X = 4.09$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.14$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านบุคลากร ด้านงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 4) ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันส่วนความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และ 7) แนวทางการพัฒนายกระดับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลจากความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการ ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านงานจัดเก็บภาษี วิเคราะห์ ข้อมูลจากความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของระดับความพึงพอใจในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556 : 73-74) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่นจังหวัดระยอง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทของงานบริการที่ไปขอรับของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แล้วพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสอาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทงานบริการที่มารับบริการ ไม่มีความแตกต่าง

เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556 : 53-55) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

สกุณา เจริญกล้า (2557 : 57-58) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้าอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับแรกมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อประชาชนในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจในประชาชนในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการสาธารณสุขปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา



ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างก็มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่างๆทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุ มากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36 – 50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 35 - 18 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม มากกว่า กลุ่มอายุ 50 - 36 ปี

ภณพัช วงศ์ขวัญ (2558 : 63) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโตนด ไม่แตกต่างกัน

สิริ แพะประโคน (2558 : 49) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะไม่แตกต่างกัน

ณัฐฉา เลิศศรีสุวัฒนา (2559 : 57-59) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีความสำคัญเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน



การให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X = 3.92$) อันดับที่สาม คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X = 3.86$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X = 3.7$) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศและระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ อาชีพ และประสบการณ์การมาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

จิตรรัตน์ พังงา (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสักอำเภอสวี จังหวัดชุมพร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($X = 3.42$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด($X = 3.42$, S.D. = 0.31) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($X = 3.66$, S.D. = 0.45) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($X = 3.30$, S.D. = 0.50) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($X = 3.18$, S.D. = 0.51) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($X = 2.99$, S.D. = 0.56) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

วสันต์ มณีวิหค (2560 : 45-47) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยเห็นควรมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น ควรจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือทัศนศึกษาดูงานต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ควรได้บอกให้เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงรายละเอียดทุกครั้งในการให้บริการต่อประชาชน อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถ้วนถี่ และเจ้าหน้าที่ควรยึดถือแนวปฏิบัติเป็นในแนวทางเดียวกัน ไม่แบ่งชั้นแบ่งยศ หรือคนที่รู้จักสนิทสนมกว่ากัน



กันต์ลิตา จำปาน (2561 : 88-91) ศึกษาวิจัย เรื่องภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมพบว่า ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพพบว่าแตกต่างกัน และประชาชนที่มีเพศ รายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

ทรงกลด บ่เกิด (2561 : 40-42) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่งอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ประจักษ์ นาคเพชรรัตน์โรจน์ (2562 : 54-56) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แหล่งท่องเที่ยว สิ่งสาธารณูปโภค รองลงมาคือ ด้านส่งเสริมเอกลักษณ์ทางสังคม ด้านการสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขและเมืองปลอดภัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ตามลำดับ และพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคล ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



ว่าที่ร้อยตรีหญิงหนึ่งฤทัย เพ็ชรพลอย (2562 : 54-56) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตเทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ คือ ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความความสะดวกสบายด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความรวดเร็วและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สุเมธ เมฆาวณิชย์ (2562 : 47-50) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางประกอบด้วยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น พบว่าประชาชนต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



บทที่ 3

วิธีดำเนินงาน

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,472,859 คน (สำนักสถิติจังหวัดศรีสะเกษ, 2563: 5)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกลุ่มตัวอย่างใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ตามสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

E คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

(ในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%)

แทนค่าสูตรได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= 1,472,859 / [1+1,472,859 (0.05)^2] \\ &= 399.89 \end{aligned}$$

ดังนั้น จากการคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวแล้ว พบว่าต้องทำการสำรวจตัวอย่างในการศึกษาวิจัย เท่ากับ 399.89 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง



2. เครื่องมือที่ใช้การศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยเนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ และอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับคุณลักษณะของตนเอง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด กำหนดคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับโดยพิจารณา 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ขั้นตอนการสร้าง และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างให้ครอบคลุมเนื้อหา 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
5. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ปรับปรุง แก้ไข และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย (Try out)
6. ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลศึกษานี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563



5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

- 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม ตามจำนวนที่กำหนด
- 1.2 บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ ด้วยค่าร้อยละ
- 2.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ได้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามที่มีการวัด 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน และเกณฑ์การวัดระดับ (ไพฑูรย์ โปธิสว่าง 2556 : 563) ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
4 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ มาก
3 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
2 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ น้อย
1 หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

นำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำมาจัดอันดับภาคขึ้นเป็นช่วงเท่าๆกัน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ในช่วงคะแนน โดยใช้สูตรคำนวณค่าพิสัยตามช่วงคะแนน ดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น เกณฑ์วัดระดับ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



2.3 ใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากร (ไพฑูริย์ โปธิสว่าง 2556 : 563)ดังนี้

2.3.1 ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ T-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

2.3.2 และสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งไว้ 3 กลุ่ม ขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือความเชื่อมั่น ร้อยละ 95



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ส่วน ดังนี้

F	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
N	แทน	จำนวนประชาชน/ประชากรทั้งหมด
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
P	แทน	ความน่าจะเป็น
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	128	32.00
หญิง	272	68.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	31	7.80
21-40 ปี	197	49.20
41 – 60 ปี	158	39.50
สูงกว่า 60 ปี	14	3.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 21-40 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา อายุ 41 – 60 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด อายุ สูงกว่า 60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50



ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	76	19.00
ผู้ประกอบการ	102	25.50
เกษตรกร	122	30.50
รับจ้าง	50	12.50
รัฐวิสาหกิจ	7	1.80
ข้าราชการ	17	4.20
อื่นๆ	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รับจ้าง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อื่นๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และข้าราชการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม น้อยที่สุด คือ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.65	มากที่สุด	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.54	มากที่สุด	3
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.54	มากที่สุด	4
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	0.55	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.43	0.52	มากที่สุด	



จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.43 , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.50 , S.D. = 0.65) รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (\bar{X} = 4.44 , S.D. = 0.55) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.40 , S.D. = 0.54)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ และขั้นตอน การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
1. กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	279.00 (69.80)	68.00 (17.00)	52.00 (13.00)	1.00 (2.00)	00.00 (00.00)	4.56	0.72	มากที่สุด	2
2. ให้บริการเป็นไป ตามกระบวนการ ขั้นตอนที่ตีตประกาศ	272.00 (68.00)	85.00 (21.20)	43.00 (10.80)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.57	0.68	มากที่สุด	1
3. การให้บริการ แต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว	232.00 (58.00)	113.00 (28.20)	54.00 (13.50)	1.00 (2.00)	00.00 (00.00)	4.44	0.73	มากที่สุด	3
4. ให้บริการ ตามระยะเวลา และลำดับ ก่อน หลัง	229.00 (57.20)	117.00 (29.20)	54.00 (13.50)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.44	0.72	มากที่สุด	3
รวม						4.50	0.65	มากที่สุด	



จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.50 , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่ดีประกาศ (\bar{X} = 4.57 , S.D. = 0.68) รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการชัดเจน (\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.72) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว (\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.73) และให้บริการตามระยะเวลา และลำดับก่อน หลัง (\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ	198.00 (49.50)	150.00 (37.50)	52.00 (13.00)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.37	0.70	มากที่สุด	5
2. กิริยา วาจา และบุคลิกภาพ เหมาะสม ในการให้บริการ	208.00 (52.00)	151.00 (37.80)	41.00 (10.20)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.42	0.67	มากที่สุด	2
3. แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับ การปฏิบัติงาน และให้บริการ	221.00 (55.20)	128.00 (32.00)	51.00 (12.80)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.43	0.71	มากที่สุด	1
4. ความรู้ ความสามารถ ในการให้ข้อมูล ชัดเจน แก้ปัญหาได้	211.00 (52.80)	147.00 (36.80)	42.00 (10.50)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.42	0.68	มากที่สุด	2
5. ให้บริการและ อำนวยความสะดวก ด้วยความเสมอภาค	206.00 (51.50)	158.00 (39.50)	36.00 (9.00)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.42	0.65	มากที่สุด	2
รวม						4.41	0.54	มากที่สุด	



จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.41 , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและให้บริการ (\bar{X} = 4.43 , S.D. = 0.71) รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้วยความเสมอภาค (\bar{X} = 4.42 , S.D. = 0.65) กิริยา วาจา และบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ (\bar{X} = 4.42 , S.D. = 0.67) และความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลชัดเจน แก้ปัญหาได้ (\bar{X} = 4.42 , S.D. = 0.68) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ (\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
1. บริเวณ หรือ สถานที่เพียงพอ สะดวก ต่อการให้บริการ	213.00 (53.20)	134.00 (33.50)	53.00 (13.20)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.40	0.71	มากที่สุด	3
2. อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอ และพร้อม ให้บริการ	203.00 (50.80)	160.00 (40.00)	37.00 (9.20)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.41	0.66	มากที่สุด	2
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อม และเพียงพอ	217.00 (54.20)	127.00 (31.80)	56.00 (14.00)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.40	0.72	มากที่สุด	3
4. ให้บริการและ รับฟังความคิดเห็น หลายช่องทาง	211.00 (52.80)	150.00 (37.50)	39.00 (9.80)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.43	0.66	มากที่สุด	1
5. แสดงแผนผัง อธิบายขั้นตอน การเข้ารับบริการ ที่ชัดเจน	187.00 (46.80)	171.00 (42.80)	42.00 (10.50)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.36	0.67	มากที่สุด	5
รวม						4.40	0.54	มากที่สุด	



จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.40 , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการและรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง (\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.66) รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอ และพร้อมให้บริการ (\bar{X} = 4.41 , S.D. = 0.66) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ แสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน (\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	5	4	3	2	1				
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	216.00 (54.00)	141.00 (35.20)	43.00 (10.80)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.43	0.68	มากที่สุด	3
2. ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด	202.00 (50.50)	158.00 (39.50)	40.00 (10.00)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.40	0.67	มากที่สุด	4
3. ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	220.00 (55.00)	148.00 (37.00)	32.00 (8.00)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.47	0.64	มากที่สุด	1
4. ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์	223.00 (55.80)	132.00 (33.00)	45.00 (11.20)	00.00 (00.00)	00.00 (00.00)	4.45	0.69	มากที่สุด	2
รวม						4.44	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.44 , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว (\bar{X} = 4.47 , S.D. = 0.64) รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์ (\bar{X} = 4.45 , S.D. = 0.69) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด (\bar{X} = 4.40 , S.D. = 0.67)



ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 9 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	P
ชาย	128	4.37	0.59		
หญิง	272	4.46	0.48	-1.541	0.06
รวม	400				

*p < 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ พบว่าประชาชนที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 10 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	10.86	3.62	14.749	.000*
ภายในกลุ่ม	396	97.18	0.25		
รวม	399	108.04			

*p < 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 11



ตารางที่ 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ			
		ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	41-60 ปี	สูงกว่า 60 ปี
		4.17	4.43	4.55	3.75
ต่ำกว่า 20 ปี	4.17	-	0.26*	0.38*	0.42*
21-40 ปี	4.43		-	0.12*	0.68*
41-60 ปี	4.55			-	0.80*
สูงกว่า 60 ปี	3.75				-

*p < 0.05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีจำนวน 6 คู่ คือ

คู่ที่ 1 คือ ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 21-40 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ 21-40 ปี

คู่ที่ 2 คือ ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 41-60 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ 41-60 ปี

คู่ที่ 3 คือ ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 60 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 60 ปี

คู่ที่ 4 คือ ประชาชนที่มีอายุ 21-40 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 41-60 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษแตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุ 41-60 ปี

คู่ที่ 5 คือ ประชาชนที่มีอายุ 21-40 ปี กับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 60 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 60 ปี

คู่ที่ 6 คือ ประชาชนที่มีอายุ 41-60 ปี กับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 60 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกับ ประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 60 ปี



สมมติฐานข้อที่ 3 อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	6	25.89	4.31	20.640	.000*
ภายในกลุ่ม	393	82.15	0.21		
รวม	399	108.04			

*p < 0.05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ	อาชีพ						
		นักเรียน/นักศึกษา	ผู้ประกอบการ	เกษตรกร	รับจ้าง	รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	อื่นๆ
	\bar{X}	4.26	4.15	4.75	4.29	4.78	4.66	4.62
นักเรียน/นักศึกษา	4.26	-	0.11	0.48*	0.02	0.55*	0.40*	0.36*
ผู้ประกอบการ	4.15		-	0.59*	0.13	0.63*	0.51*	0.47
เกษตรกร	4.75			-	0.46*	0.32	0.08	0.12
รับจ้าง	4.29				-	0.49*	0.38*	0.34
รัฐวิสาหกิจ	4.78					-	0.11	0.16
ข้าราชการ	4.66						-	0.41
อื่นๆ	4.62							-

*p < 0.05



ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ที่	สมมติฐาน	อาชีพ
1	เพศ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2	อายุ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	เป็นไปตามสมมติฐาน
3	อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี อายุ และ อาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ T-test และความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD

สรุปผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่ดีประกาศ รองลงมา คือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และให้บริการตามระยะเวลา และลำดับก่อน หลัง



2. ด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการที่สะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และให้บริการ รองลงมา คือ ให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้วยความเสมอภาค มีกิริยา วาจา และบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ และ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลชัดเจน แก้ปัญหาได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการและรับฟังความคิดเห็น หลายช่องทาง รองลงมา คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอ และพร้อมให้บริการ มีบริเวณ หรือสถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม และเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ ผลการศึกษา พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีจำนวน 6 คู่

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีจำนวน 10 คู่



อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของภัญพัช วงศ์ขวัญ (2558 : 63) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากตามลำดับ เช่นเดียวกับสิริ แพะประโคน (2558 : 49) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา (2559 : 57-59) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($X = 3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีความสำคัญเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($x = 4.00$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X = 3.92$) อันดับที่สามคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X = 3.86$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X = 3.70$) เช่นเดียวกับ จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556 : 73-74) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่นจังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ



เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้าน สามารถนำผลมาอภิปรายแต่ละด้านตามลำดับ ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่ดีประกาศ รองลงมา คือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และให้บริการตามระยะเวลา และลำดับก่อน หลัง สอดคล้องกับผลการวิจัยของธิดารัตน์ พังงา (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($X = 3.42$, $S.D. = 0.36$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($X = 3.42$, $S.D. = 0.31$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($X = 3.66$, $S.D. = 0.45$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($X = 3.30$, $S.D. = 0.50$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($X = 3.18$, $S.D. = 0.51$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($X = 2.99$, $S.D. = 0.56$) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการที่สะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับผลการวิจัยของทรงกลด บ่เกิด (2561 : 40-42) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและให้บริการ รองลงมา คือ ให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้วยความเสมอภาค มีกิริยา วาจา และบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ และ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลชัดเจน แก้ปัญหาได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของวสันต์ มณีวิหค (2560 : 45-47) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุยอำเภอนาทะ จังหวัดชุมพร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม



ด้านบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการและรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง รองลงมา คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอ และพร้อมให้บริการ มีบริเวณ หรือสถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม และเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อิศารัตน์ พังงา (2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสักอำเภอสวี จังหวัดชุมพร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($X = 3.42$, $S.D. = 0.36$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด($X = 3.42$, $S.D. = 0.31$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($X = 3.66$, $S.D. = 0.45$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($X = 3.30$, $S.D. = 0.50$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($X = 3.18$, $S.D. = 0.51$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($X = 2.99$, $S.D. = 0.56$) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอมือ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอมือ จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัณฑิลา วงศ์ขวัญ (2558 : 63) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด พบว่าประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับสิริ แปะประโคน (2558 : 49) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จำแนกตามเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับวสันต์ มณีวิหค (2560 : 45-47) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอนายายอาม จังหวัดชุมพร พบว่า ส่วนประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพรไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผลจึง ไม่เป็นไปตาม



สมมติฐาน เช่นเดียวกับภัทรนิษฐ์ วงศ์ละคร (2554 : 105-107) ที่ศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จิรพงษ์ สุทธิมุสิก (2556 : 73-74) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุ่มจังหวัดระยอง พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทของงานบริการที่ไปขอรับของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลอุ่ม จังหวัดระยอง พบว่า เพศต่างกัน ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ เบญจวรรณ วรรณทิวสุข (2556 : 53-55) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสุกัญญา เจริญกล้า (2557 : 57-58) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีจำนวน 6 คู่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของภัทรนิษฐ์ วงศ์ละคร (2554 : 105-107) ที่ศึกษาวิจัย เรื่องความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับวสันต์ มณีวิหค (2560 : 45-47) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับประจักษ์ นาคเพชรตันโรจน์ (2562 : 54-56) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสุเมธ เมฆาวิชย์ (2562 : 47-50) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง



อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีจำนวน 10 คู่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของภัทรนิษฐ์ วงศ์ละคร (2554 : 105-107) ที่ศึกษาวิจัย เรื่องความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาม่อง อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร พบว่า และประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับ จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับประจักษ์ นาคเพชรตันโรจน์ (2562 : 54-56) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสุเมธ เมฆาวิชย์ (2562 : 47-50) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

1.1 หน่วยงานระดับท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยให้ปฏิบัติตามที่ติดประกาศแสดงให้ชัดเจนดำเนินการตามลำดับขั้นตอนได้สะดวก รวดเร็วตามระยะเวลา และลำดับก่อน หลัง

1.1.2 หน่วยงานระดับท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการความสะดวกรวดเร็วคุ้มค่า เป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการและตามเวลาที่กำหนด



1.1.3 หน่วยงานระดับท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการแต่งกายให้เหมาะสม ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีกิริยา วาจา และบุคลิกภาพเหมาะสม ส่งเสริมความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลชัดเจน แก้ปัญหาได้เสริมสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ

1.1.4 หน่วยงานระดับท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยจัดให้มีการบริการและรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทางจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือให้เพียงพอ พร้อมให้บริการ จัดบริเวณ หรือสถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการให้บริการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อม และเพียงพอจัดแสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน

1.2 ควรตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการเป็นระยะ ต่อเนื่องทุกปี

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในปัจจุบัน และความคาดหวังของประชาชนในอนาคต

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน



บรรณานุกรม

- กันต์ลีตา จำปาน. ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. งานนิพนธ์หลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา, 2561.
- จิรพงษ์ สุทธะมุสิก. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น
จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,
2556.
- จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปา
ส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 2558.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก
อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2558.
- เจริญวิวัฒน์ สมพงษ์ธรรม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางปิด จังหวัดตราด : ศึกษาเฉพาะเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปิด จังหวัดตราด.
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.
- ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์หลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.
- ทรงกลด บ่เกิด. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงดั่ง
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,
2561.
- ธิดารัตน์ พังงา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก
อำเภอสวี จังหวัดชุมพร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีปทุม,
2560.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.
- ปภาณ อีระวิทย์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า
และการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขานิคมพัฒนา จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.



- ประจักษ์ นาคเพชรรัตนโรจน์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2562.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2547.
- ไพฑูรย์ โปธิสว่าง. การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์ หลักการวิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์ (E-Book). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.
- ภัณพัช วงศ์ขวัญ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนต อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.
- ภัทรนิษฐ์ วงศ์ละคร. ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาม่อง อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2554.
- รัชยา ภักดีจิตต์. “รูปแบบการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง : กรณีศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี,” วารสารการเมืองการบริหาร และกฎหมาย. 7(1), 117-132.
- วสันต์ มณีวิหค. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา, 2560.
- ว่าที่ร้อยตรีหญิงหนึ่งฤทัย เพ็ชรพลอย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตเทศบาลเมืองปรกฟ้า อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา, 2562.
- สกุณา เจริญกล้า. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- สิรี แปะประโคน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.
- สุเมธ เมฆาวณิชย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา, 2562.
- สำนักสถิติจังหวัดศรีสะเกษ. รายงานสถิติจังหวัดศรีสะเกษ พ.ศ. 2563. ศรีสะเกษ : สำนักสถิติจังหวัดศรีสะเกษ, 2563.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ 2563

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน และระดับความพึงพอใจ
 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- เกณฑ์การประเมิน**
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 - 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 - 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 - 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 21-40 ปี 41 – 60 ปี สูงกว่า 60 ปี

3. อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา ผู้ประกอบการ เกษตรกร รับจ้าง
 รัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ อื่นๆ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
1.2	ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่ดีประกาศ					
1.3	การให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว					
1.4	ให้บริการตามระยะเวลา และลำดับก่อน หลัง					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมให้บริการ					
2.2	กิริยา วาจา และบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ					
2.3	แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและให้บริการ					
2.4	ความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลชัดเจน แก้ปัญหาได้					
2.5	ให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้วยความเสมอภาค					
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	บริเวณ หรือสถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการให้บริการ					
3.2	อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอ และพร้อมให้บริการ					
3.3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม และเพียงพอ					
3.4	ให้บริการและรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง					
3.5	แสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน					
4. คุณภาพการให้บริการ						
4.1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2	ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด					
4.3	ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว					
4.4	ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	128	32.0	32.0	32.0
หญิง	272	68.0	68.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 ปี	31	7.8	7.8	7.8
21-40 ปี	197	49.2	49.2	57.0
41-60 ปี	158	39.5	39.5	96.5
สูงกว่า 60 ปี	14	3.5	3.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid นักเรียน/นักศึกษา	76	19.0	19.0	19.0
ผู้ประกอบการ	102	25.5	25.5	44.5
เกษตรกร	122	30.5	30.5	75.0
รับจ้าง	50	12.5	12.5	87.5
รัฐวิสาหกิจ	7	1.8	1.8	89.2
ข้าราชการ	17	4.2	4.2	93.5
อื่นๆ	26	6.5	6.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	



ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
A1_4	400	4.5031	.64803
B1_5	400	4.4110	.54186
C1_5	400	4.4020	.54178
D1_4	400	4.4381	.54762
A1_D4	400	4.4349	.52035
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านกระบวนการ
และขั้นตอนการให้บริการ

A1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	1	.2	.2	.2
ปานกลาง	52	13.0	13.0	13.2
มาก	68	17.0	17.0	30.2
มากที่สุด	279	69.8	69.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	



A2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	43	10.8	10.8	10.8
	มาก	85	21.2	21.2	32.0
	มากที่สุด	272	68.0	68.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

A3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	.2	.2	.2
	ปานกลาง	54	13.5	13.5	13.8
	มาก	113	28.2	28.2	42.0
	มากที่สุด	232	58.0	58.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

A4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	54	13.5	13.5	13.5
	มาก	117	29.2	29.2	42.8
	มากที่สุด	229	57.2	57.2	100.0
	Total	400	100.0	100.0	



Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
A1	400	4.56	.723
A2	400	4.57	.679
A3	400	4.44	.730
A4	400	4.44	.719
A1_4	400	4.5031	.64803
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

B1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	52	13.0	13.0	13.0
มาก	150	37.5	37.5	50.5
มากที่สุด	198	49.5	49.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

B2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	41	10.2	10.2	10.2
มาก	151	37.8	37.8	48.0
มากที่สุด	208	52.0	52.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	



B3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	51	12.8	12.8	12.8
	มาก	128	32.0	32.0	44.8
	มากที่สุด	221	55.2	55.2	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

B4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	42	10.5	10.5	10.5
	มาก	147	36.8	36.8	47.2
	มากที่สุด	211	52.8	52.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

B5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	36	9.0	9.0	9.0
	มาก	158	39.5	39.5	48.5
	มากที่สุด	206	51.5	51.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	



Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
B1	400	4.37	.702
B2	400	4.42	.670
B3	400	4.43	.708
B4	400	4.42	.675
B5	400	4.42	.652
B1_5	400	4.4110	.54186
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวก

C1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	53	13.2	13.2	13.2
มาก	134	33.5	33.5	46.8
มากที่สุด	213	53.2	53.2	100.0
Total	400	100.0	100.0	

C2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	37	9.2	9.2	9.2
มาก	160	40.0	40.0	49.2
มากที่สุด	203	50.8	50.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	



C3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	56	14.0	14.0	14.0
	มาก	127	31.8	31.8	45.8
	มากที่สุด	217	54.2	54.2	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

C4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	39	9.8	9.8	9.8
	มาก	150	37.5	37.5	47.2
	มากที่สุด	211	52.8	52.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

C5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	42	10.5	10.5	10.5
	มาก	171	42.8	42.8	53.2
	มากที่สุด	187	46.8	46.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	



Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
C1	400	4.40	.712
C2	400	4.41	.655
C3	400	4.40	.722
C4	400	4.43	.664
C5	400	4.36	.665
C1_5	400	4.4020	.54178
Valid N (listwise)	400		

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม ด้านคุณภาพการให้บริการ

D1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	43	10.8	10.8	10.8
มาก	141	35.2	35.2	46.0
มากที่สุด	216	54.0	54.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

D2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	40	10.0	10.0	10.0
มาก	158	39.5	39.5	49.5
มากที่สุด	202	50.5	50.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	



D3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	32	8.0	8.0	8.0
มาก	148	37.0	37.0	45.0
มากที่สุด	220	55.0	55.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

D4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	45	11.2	11.2	11.2
มาก	132	33.0	33.0	44.2
มากที่สุด	223	55.8	55.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
D1	400	4.43	.679
D2	400	4.40	.665
D3	400	4.47	.640
D4	400	4.45	.688
D1_4	400	4.4381	.54762
Valid N (listwise)	400		



ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 9 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ

T-Test Group Statistics

เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
A1_D4 ชาย	128	4.3720	.59434	.05253
หญิง	272	4.4645	.47996	.02910

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
A1_ Equal D4 variances assumed	27.045	.000	-1.663	398	.097	-.09257	.05565	-.20198	.01684
Equal variances not assumed			-1.541	207.741	.125	-.09257	.06006	-.21096	.02583



สมมติฐานข้อที่ 2 อายุ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 10 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ

ANOVA

A1_D4	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.858	3	3.619	14.749	.000
Within Groups	97.177	396	.245		
Total	108.035	399			

ตารางที่ 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

A1_D4LSD

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	-.26491*	.09572	.006	-.4531	-.0767
	41-60 ปี	-.38149*	.09731	.000	-.5728	-.1902
	สูงกว่า 60 ปี	.41839*	.15951	.009	.1048	.7320
21-40 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	.26491*	.09572	.006	.0767	.4531
	41-60 ปี	-.11657*	.05290	.028	-.2206	-.0126
	สูงกว่า 60 ปี	.68330*	.13702	.000	.4139	.9527
41-60 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	.38149*	.09731	.000	.1902	.5728
	21-40 ปี	.11657*	.05290	.028	.0126	.2206
	สูงกว่า 60 ปี	.79987*	.13814	.000	.5283	1.0714
สูงกว่า 60 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-.41839*	.15951	.009	-.7320	-.1048
	21-40 ปี	-.68330*	.13702	.000	-.9527	-.4139
	41-60 ปี	-.79987*	.13814	.000	-1.0714	-.5283



Multiple Comparisons

A1_D4LSD

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ต่ำกว่า 20 ปี	21-40 ปี	-.26491 [*]	.09572	.006	-.4531	-.0767
	41-60 ปี	-.38149 [*]	.09731	.000	-.5728	-.1902
	สูงกว่า 60 ปี	.41839 [*]	.15951	.009	.1048	.7320
21-40 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	.26491 [*]	.09572	.006	.0767	.4531
	41-60 ปี	-.11657 [*]	.05290	.028	-.2206	-.0126
	สูงกว่า 60 ปี	.68330 [*]	.13702	.000	.4139	.9527
41-60 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	.38149 [*]	.09731	.000	.1902	.5728
	21-40 ปี	.11657 [*]	.05290	.028	.0126	.2206
	สูงกว่า 60 ปี	.79987 [*]	.13814	.000	.5283	1.0714
สูงกว่า 60 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-.41839 [*]	.15951	.009	-.7320	-.1048
	21-40 ปี	-.68330 [*]	.13702	.000	-.9527	-.4139
	41-60 ปี	-.79987 [*]	.13814	.000	-1.0714	-.5283

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



สมมติฐานข้อที่ 3 อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอาชีพ ดังนี้

ตารางที่ 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอาชีพ

ANOVA

A1_D4

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	25.886	6	4.314	20.640	.000
Within Groups	82.149	393	.209		
Total	108.035	399			

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอาชีพ

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

A1_D4LSD

(I) สถานะ	(J) สถานะ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ประกอบการ	.11035	.06928	.112	-.0259	.2466
	เกษตรกร	-.48246*	.06681	.000	-.6138	-.3511
	รับจ้าง	-.02232	.08325	.789	-.1860	.1414
	รัฐวิสาหกิจ	-.51489*	.18059	.005	-.8699	-.1598
	ข้าราชการ	-.40043*	.12266	.001	-.6416	-.1593
	อื่นๆ	-.35978*	.10388	.001	-.5640	-.1556



(I) สถานะ	(J) สถานะ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ผู้ประกอบการ	นักเรียน/นักศึกษา	-.11035	.06928	.112	-.2466	.0259
	เกษตรกร	-.59281*	.06134	.000	-.7134	-.4722
	รับจ้าง	-.13267	.07893	.094	-.2878	.0225
	รัฐวิสาหกิจ	-.62524*	.17864	.001	-.9764	-.2740
	ข้าราชการ	-.51078*	.11977	.000	-.7463	-.2753
	อื่นๆ	-.47013*	.10044	.000	-.6676	-.2727
เกษตรกร	นักเรียน/นักศึกษา	.48246*	.06681	.000	.3511	.6138
	ผู้ประกอบการ	.59281*	.06134	.000	.4722	.7134
	รับจ้าง	.46015*	.07677	.000	.3092	.6111
	รัฐวิสาหกิจ	-.03242	.17769	.855	-.3818	.3169
	ข้าราชการ	.08203	.11836	.489	-.1507	.3147
	อื่นๆ	.12269	.09876	.215	-.0715	.3168
รับจ้าง	นักเรียน/นักศึกษา	.02232	.08325	.789	-.1414	.1860
	ผู้ประกอบการ	.13267	.07893	.094	-.0225	.2878
	เกษตรกร	-.46015*	.07677	.000	-.6111	-.3092
	รัฐวิสาหกิจ	-.49257*	.18451	.008	-.8553	-.1298
	ข้าราชการ	-.37812*	.12836	.003	-.6305	-.1258
	อื่นๆ	-.33746*	.11055	.002	-.5548	-.1201



(I) สถานะ	(J) สถานะ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	.51489*	.18059	.005	.1598	.8699
	ผู้ประกอบการ	.62524*	.17864	.001	.2740	.9764
	เกษตรกร	.03242	.17769	.855	-.3169	.3818
	รับจ้าง	.49257*	.18451	.008	.1298	.8553
	ข้าราชการ	.11445	.20532	.578	-.2892	.5181
	อื่นๆ	.15511	.19468	.426	-.2276	.5379
ข้าราชการ	นักเรียน/นักศึกษา	.40043*	.12266	.001	.1593	.6416
	ผู้ประกอบการ	.51078*	.11977	.000	.2753	.7463
	เกษตรกร	-.08203	.11836	.489	-.3147	.1507
	รับจ้าง	.37812*	.12836	.003	.1258	.6305
	รัฐวิสาหกิจ	-.11445	.20532	.578	-.5181	.2892
	อื่นๆ	.04066	.14260	.776	-.2397	.3210
อื่นๆ	นักเรียน/นักศึกษา	.35978*	.10388	.001	.1556	.5640
	ผู้ประกอบการ	.47013*	.10044	.000	.2727	.6676
	เกษตรกร	-.12269	.09876	.215	-.3168	.0715
	รับจ้าง	.33746*	.11055	.002	.1201	.5548
	รัฐวิสาหกิจ	-.15511	.19468	.426	-.5379	.2276
	ข้าราชการ	-.04066	.14260	.776	-.3210	.2397

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



