รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

จัดทำโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการและเสนอแนะแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมิน ประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล2) งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 400 คน และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการศึกษา ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.60 ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานได้รายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.70 ($\overline{X}$ = 4.1, S.D. = 0.3) จัดอยู่ในระดับมาก งานด้านบริการเครื่องจักรกล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.50 ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.32) จัดอยู่ในระดับมาก และงานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ ขนาดย่อม(SSK-Park) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.10 ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.24) จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง สรุประดับความพึงพอใจในการบริการของแต่ละงาน

งานบริการ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
1. งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน	4.21	0.41	84.60	6.92
2. งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.12	0.32	83.70	6.74
3. งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล	4.1	0.3	83.50	6.70
4. งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park)	4.06	0.24	83.10	6.62

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป ที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการและนำเอารูปแบบการบริการที่มีประสิทธิภาพไปใช้กับงานอื่นๆ เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มรูปแบบต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ควรเพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการได้
3. ควรเอาใจใส่ในการให้บริการ และควรให้บริการในรูปแบบเดียวกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ กับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ใช้บริการที่ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
กันยายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 การศึกษาเอกสารข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	14
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	14
3.3 กระบวนการประเมินผล	15
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	15
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	15
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
3.8 การนำเสนอข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
4.2 การวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ	20
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	37
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	37
5.2 สรุปผล	37
5.3 อภิปรายผล	37
5.4 ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	41
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560	42

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	18
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	18
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	19
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	19
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน	20
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์กร	20
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 1	21
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 1	22
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 1	22
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านที่ 1	23
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานบริการเครื่องจักรกล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	24
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 2	25
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 2	25
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 2	26
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านที่ 2	26
ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	27
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 3	28
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 3	29
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 3	29
ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านที่ 3	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	31
ตารางที่ 23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 4	32
ตารางที่ 24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 4	32
ตารางที่ 25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 4	33
ตารางที่ 26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านที่ 4	33
ตารางที่ 27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	37
ตารางที่ 28	ร้อยละความพึงพอใจรายด้าน ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการ	35

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบการประเมิน	5
ภาพที่ 2	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานบริการเครื่องจักรกล	24
ภาพที่ 3	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน	28
ภาพที่ 4	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	31
ภาพที่ 5	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park)	35

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของภาครัฐส่วนหนึ่งจะประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะต้องวัดความรู้สึก แตกต่างจากการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่จะวัดจากผลกำไรขาดทุนที่เกิดจากการดำเนินการตลอดทั้งปีซึ่งจะแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง แต่การประเมินความพึงพอใจอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะมาใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้น และจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสนองติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริม

คุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จึงตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจการในเขตจังหวัด และช่วยพัฒนางานของเทศบาลและ อบต. โดยประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณให้ ในส่วนของการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนอย่างทั่วถึง เช่นเดียวกับ อบต. และเทศบาล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น จัดให้มีหน่วยดับเพลิงช่วยแก้ไขไฟไหม้ จัดรถบรรทุกน้ำช่วยเหลือพื้นที่แห้งแล้ง การใช้ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น จัดให้มีสถานที่พักผ่อนสวนสาธารณะ สถานที่สำหรับใช้ประชุมหรืออบรม การให้บริการประชาชนด้านอื่น ๆ เช่น การป้องกันโรคติดต่อ จัดให้มีน้ำสะอาด ตลาด เป็นต้น

ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมืองด้วยเช่นกัน ในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดงที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหารภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจาการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ

นอกจากความรับผิดชอบของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน มีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและงบประมาณตามกฎหมาย และเป็นองค์กรส่วนปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และปัจจุบันคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ให้มีความเหมาะสมและไม่ซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 งาน การบริการที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านเครื่องจักรกล
2. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน
3. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. ประเมินผลความพึงพอใจในงานบริการด้านให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park)

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารองค์การเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2560 ให้กับข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเครื่องจักรกล

2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน

3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park)

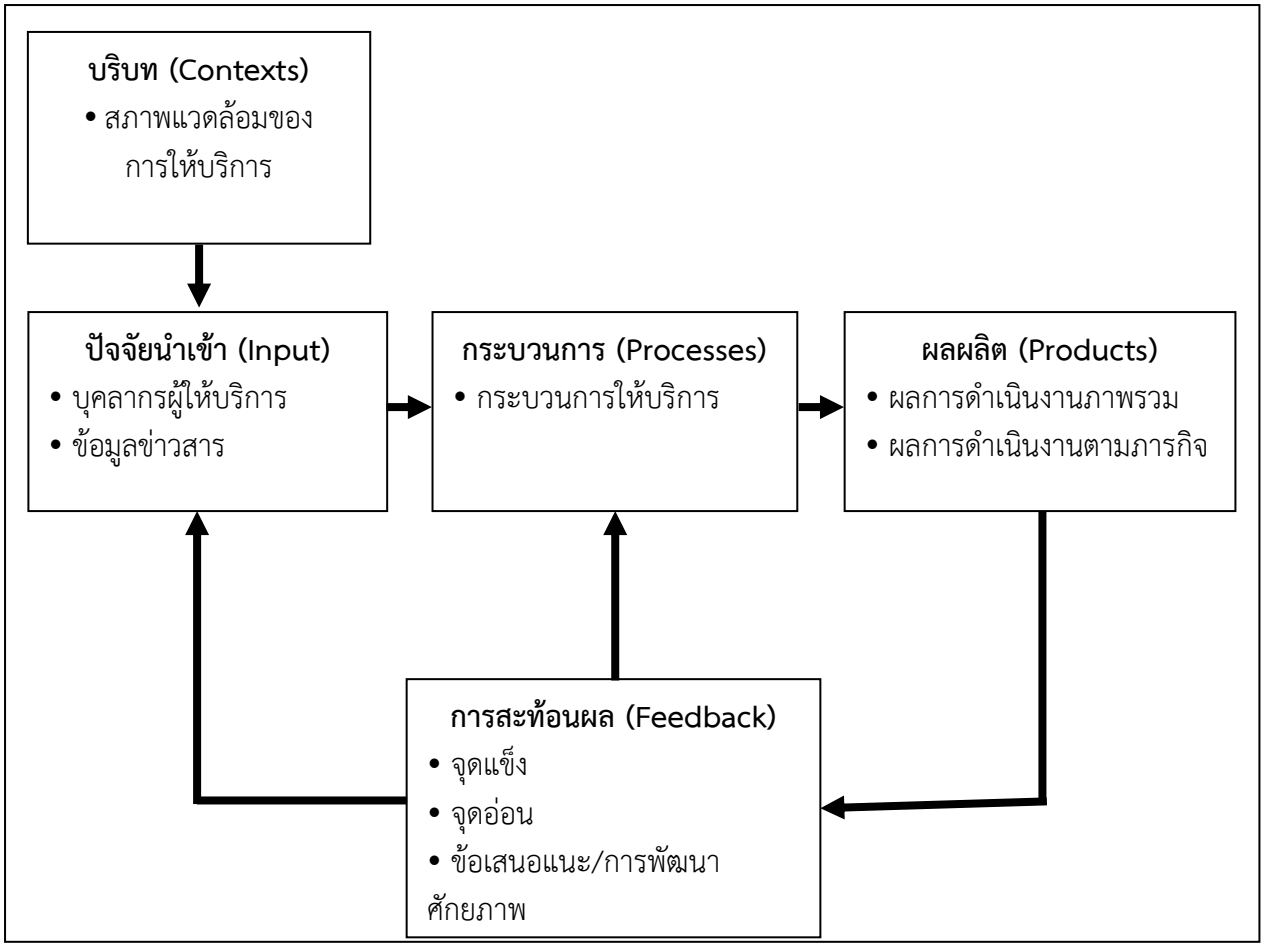
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 1,467,779 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปีงบประมาณ 2560 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 400 คน

1.3.2 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2560

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2560

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ใน 4 ด้าน ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

2) ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง เพื่อการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการและมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2
การศึกษาเอกสารข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและความชัดเจนถึงตัวแปรที่เกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความหมายของความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขันสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

พวงทอง ตั้งธิติกุล (2542, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขและความสมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนอง

วิชชุดา หุ่นวิไล (2545, หน้า 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคล จะมีความความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือดีกว่าที่หวังไว้ และจะรู้สึกไม่พอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรรณี ช.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้น ก็จะกำหนดเป้าหมายหลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 8) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจานวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจานวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญคือ ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการ ดังรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีผู้ที่ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2541, หน้า 15) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และองค์การทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

อุทัย หิรัญโต (2543, หน้า 2) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951, P.101) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

ร๊อบสัน (Robson, 1953, P.74) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐบาลได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

คลาร์ก (Clarke, 1957, P.7) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของประชาชน และได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร

2.2.2 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2548, หน้า 6-7) กล่าวว่า จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

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

2. การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะ

ได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบการบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ

3. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมิอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ไขปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่ได้อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

4. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการเองทุกอย่างและไม่แน่ใจว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายลงไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้นเพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่างๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

5. การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

6. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยอด จิตะวีระ และนายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อนจนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

7. การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจาก

ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะหยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่ เกิดความหวังทุกปีว่าจะมีลาภลอย แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

2.2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549, หน้า 26) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

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

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องที่ ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจาการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่ปกครองท้องถิ่น

2.2.4 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543, หน้า 22) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

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

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

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ที่เดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น สถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ประวัติความเป็นมา

พื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เรียกว่าอีสานใต้ของประเทศไทย ระหว่างเส้นรุ้งละติจูดที่ 14–15 องศาเหนือ และเส้นแวงลองติจูดที่ 104–105 องศาตะวันออก อยู่เหนือระดับน้ำทะเล 120 เมตร โดยอำเภอที่มีพื้นที่มากที่สุด คือ อำเภอกันทรลักษ์ มีพื้นที่ 1,236.58 ตารางกิโลเมตร หรือ คิดเป็นร้อยละ 13.98 ของพื้นที่จังหวัด รองลงมา คือ อำเภอภูสิงห์ มีพื้นที่ 940.105 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็น ร้อยละ 10.63 ของพื้นที่จังหวัด และอำเภอที่มีพื้นที่น้อยที่สุด คือ อำเภอบึงบูรพ์ มีพื้นที่ 49.582 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 0.56 ของพื้นที่จังหวัด ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถไฟ ประมาณ 551 กิโลเมตร โดยทาง รถยนต์ประมาณ 571 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ เขตอำเภอราษีไศล อำเภอศิลาลาด และอำเภอยางชุมน้อย ติดต่อกับจังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดยโสธร

ทิศใต้ เขตอำเภอขุขันธ์ อำเภอขุนหาญ และอำเภอกันทรลักษ์ ติดต่อกับประเทศกัมพูชาประชาธิปไตย

ทิศตะวันออก เขตอำเภอกันทรลักษ์ อำเภอกันทรารมย์ และอำเภอโนนคูณ ติดต่อกับจังหวัด อุบลราชธานี

ทิศตะวันตก เขตอำเภออุทุมพรพิสัย อำเภอปรางค์กู่ อำเภอห้วยทับทัน และอำเภอบึงบูรพ์ ติดต่อกับจังหวัดสุรินทร์

2.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในจังหวัดศรีสะเกษ มีชุมชนหลายกลุ่มอาศัยอยู่ร่วมกัน ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการอพยพ ย้ายครัวเรือนเข้ามาของคนเชื้อชาติต่าง ๆ ในอดีต แม้ปัจจุบันยังคงเห็นลักษณะเฉพาะทางกายภาพ และวัฒนธรรมของกลุ่มคนเหล่านั้นอยู่ ได้แก่ ชาวลาว ชาวเขมร ชาวส่วยหรือกุย และเยอ และในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนประชากร ทั้งสิ้น 1,467,779 คน แยกเป็นประชากรชาย จำนวน 733,110 คน คิดเป็นร้อยละ 49.95 ประชากรหญิง จำนวน 734,669 คน คิดเป็นร้อยละ 50.05 (ข้อมูลเดือน ณ กรกฎาคม 2559) 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร จังหวัดศรีสะเกษ มีประชากรจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,467,779 คน แยกเป็นประชากรชาย จำนวน 733,110 คน คิดเป็นร้อยละ 49.95 ประชากรหญิง จำนวน 734,669 คน คิดเป็นร้อยละ 50.05

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 1,467,779 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ ตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในปีงบประมาณ 2560 ที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
N = ขนาดของประชากร
e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินผลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi – Structured Questionnaires) ใช้สอบถามผู้ที่เคยรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปีงบประมาณ 2560 ที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มี จำนวน 41 ข้อ ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจในภาพรวม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบ และปลายปิดเลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการอยู่อาศัยในชุมชน ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 6 ข้อ

2) ความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามระดับความพึงพอใจการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร จำนวน 9 ข้อ

3) ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับความประทับใจ สิ่งที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเฉพาะงาน/โครงการ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

1) ความพึงพอใจต่อการรับบริการเฉพาะงาน/โครงการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

2) ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานเฉพาะงาน/โครงการ

3.3 กระบวนการประเมินผล

กระบวนการประเมิน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.3.1 การวางแผน ดำเนินการโดย

- สอบถามความต้องการในการประเมินผลงานในแต่ละด้าน
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและผู้ประเมินสร้างขึ้น
- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนาไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุด ใช้สัญลักษณ์ $\overline{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, ..., X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวนค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\overline{X}$ หาได้จาก

$$\overline{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + ... + x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^{n} x_i}{n}$$

โดยที่ $\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

X_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว i = 1, 2, 3, ..., n

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่าข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มาก ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย **σ** และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์ แทนด้วย S.D.

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ความพึงพอใจที่ระดับ 2.51 – 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ความพึงพอใจที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**	**คะแนน**
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยล่ะ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง กราฟ และการพรรณนา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 งาน งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล
2. งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน
3. งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park)

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	133	33.25
หญิง	267	66.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน (ร้อยละ 66.75) และเพศชาย จำนวน 133 คน (ร้อยละ 33.25)

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	74	18.50
18 – 30 ปี	103	25.75
31 – 50 ปี	115	28.75

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
51 – 60 ปี	100	25.00
สูงกว่า 60 ปี	8	2.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31 – 50 ปี (ร้อยละ 28.75) รองลงมา คือ อายุ 18 – 30 ปี (ร้อยละ 25.75) และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 18 ปี (ร้อยละ 74) มีจำนวนน้อยที่สุด

4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	100	25.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	241	60.25
อนุปริญญา/ปวส.	29	7.25
ปริญญาตรี	28	7.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 241 คน (ร้อยละ 60.25) รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25.00) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50) มีจำนวนน้อยที่สุด

4.1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	23	5.75
เกษตรกร	105	26.25
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	138	34.50
รับราชการ	30	7.50
รัฐวิสาหกิจ	11	2.75
นักเรียน/นักศึกษา	93	23.25
อื่นๆ	0	0.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.50) รองลงมา คืออาชีพ เกษตรกร จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25) และอาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.75) มีจำนวนน้อยที่สุด

4.1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	186	46.50
5,000 – 10,000 บาท	55	13.75
10,001 – 15,000 บาท	131	32.75
15,001 – 20,000 บาท	14	3.50
มากกว่า 20,000 บาท	14	3.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 186 คน (ร้อยละ 46.50) รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 131 คน (ร้อยละ 32.75) และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.50) มีจำนวนน้อยที่สุด

4.1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	362	90.50
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	19	4.75
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี	16	4.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	3	0.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 362 คน (ร้อยละ 90.50) รองลงมาคืออยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.75) และย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.75) มีจำนวนน้อยที่สุด

4.2 การวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ

4.2.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์กร

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.09	0.29	มาก
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.13	0.34	มาก
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.13	0.34	มาก
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.15	0.36	มาก
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.11	0.31	มาก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
6) การดำเนินโครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.14	0.34	มาก
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น	4.12	0.32	มาก
8) การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.13	0.33	มาก
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.12	0.32	มาก
รวม	**4.12**	**0.33**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดมีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.34) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.29)

4.2.2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านที่ 1

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.06	0.24	มาก
2) มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.13	0.34	มาก
3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.23	0.42	มาก
4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.27	0.45	มาก
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.14	0.35	มาก
6) มีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	4.12	0.33	มาก
7) งานที่ได้ขอรับบริการสำเร็จลุล่วงบรรลุตามเป้าหมาย	4.22	0.42	มาก
รวม	**4.17**	**0.37**	**มาก**

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17,S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.27 S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.42) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยาก

ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.24)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 1

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.25	0.44	มาก
2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	4.15	0.36	มาก
3) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.20	0.40	มาก
4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.08	0.27	มาก
5) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.03	0.17	มาก
รวม	**4.14**	**0.34**	**มาก**

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20, S.D. = 0.40) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.17)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 1

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร	4.02	0.14	มาก
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.01	0.10	มาก
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.04	0.20	มาก
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.09	0.29	มาก
5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.08	0.27	มาก
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	0.24	มาก
7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.06	0.24	มาก
รวม	**4.05**	**0.22**	**มาก**

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.27) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.10)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านที่ 1

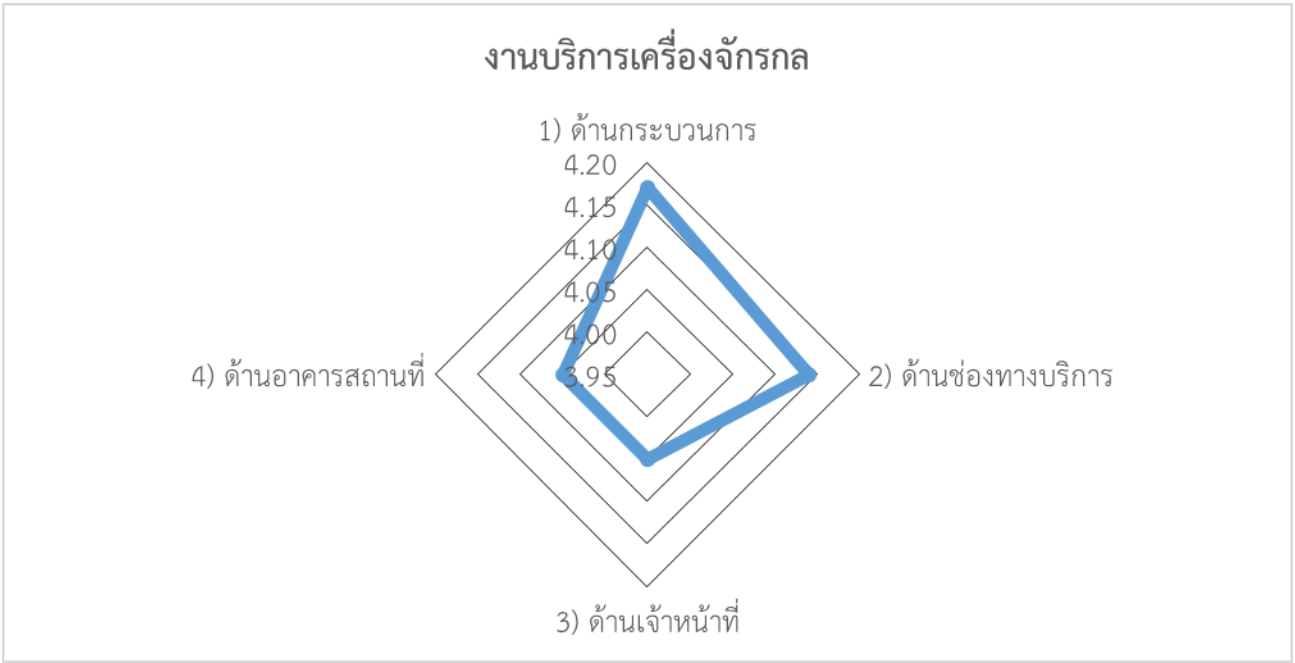
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.05	0.22	มาก
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.06	0.24	มาก
3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.04	0.20	มาก
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์/แบบฟอร์มต่างๆ/ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร/เครื่องมือในการให้บริการ	4.05	0.22	มาก
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	4.09	0.29	มาก
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.05	0.22	มาก
7) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.03	0.17	มาก
รวม	**4.05**	**0.22**	**มาก**

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09 S.D. = 0.29) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.24) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 0.03, S.D. = 0.17)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.37	84.20	6.84
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.14	0.34	83.90	6.78
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.22	83.00	6.60
4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.22	83.00	6.60
รวม	**4.1**	**0.3**	**83.50**	**6.70**

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ 6.70 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.50 ($\bar{X}$ = 4.1, S.D. = 0.3) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.20 ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.37) สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 1 งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล

4.2.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านที่ 2

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.08	0.27	มาก
2) มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.34	0.48	มาก
3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.18	0.39	มาก
4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.20	0.40	มาก
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	0.42	มาก
6) มีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	4.08	0.27	มาก
7) งานที่ได้ขอรับบริการสำเร็จลุล่วงบรรลุตามเป้าหมาย	4.09	0.29	มาก
รวม	**4.17**	**0.37**	**มาก**

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.34, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.42) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน และตัวชี้วัดมีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.27)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 2

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.18	0.39	มาก
2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	4.23	0.42	มาก
3) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.19	0.39	มาก
4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.22	0.42	มาก
5) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.19	0.39	มาก
รวม	**4.20**	**0.40**	**มาก**

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ

ตัวชี้วัดมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.42) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 2

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร	4.12	0.33	มาก
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.21	0.41	มาก
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.21	0.41	มาก
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.29	0.46	มาก
5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.18	0.39	มาก
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	0.43	มาก
7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.25	0.44	มาก
รวม	**4.21**	**0.41**	**มาก**

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซม บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = 0.46) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.44) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี มีความเป็นมิตรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านที่ 2

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.30	0.46	มาก
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.18	0.39	มาก

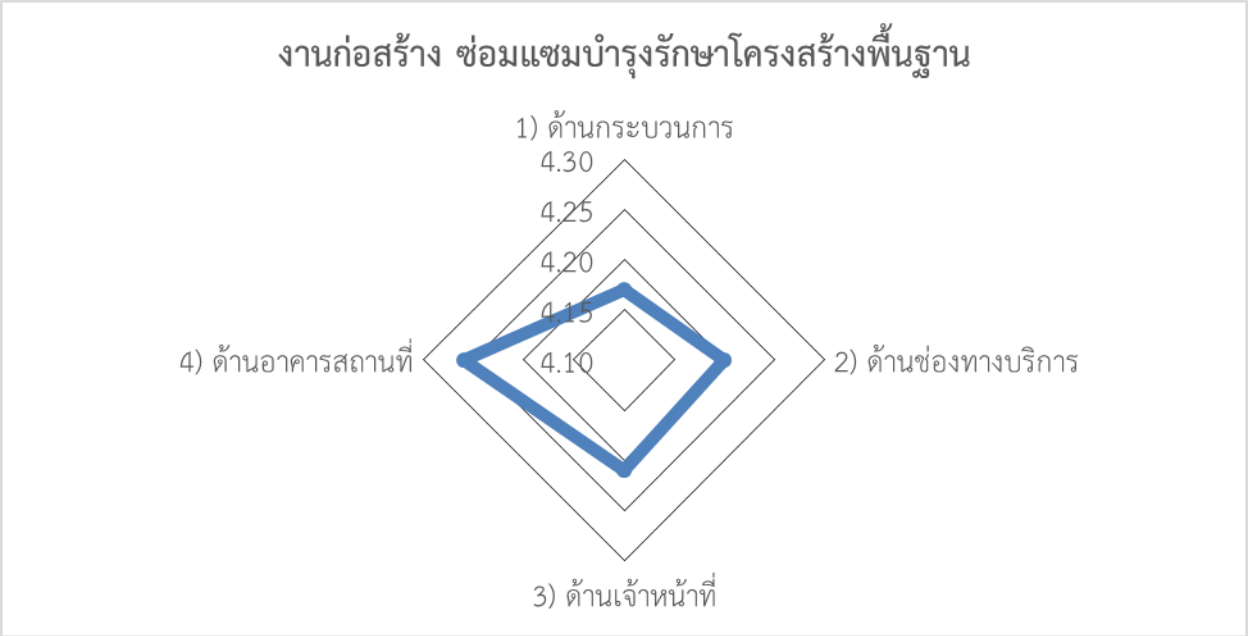
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.28	0.45	มาก
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์/แบบฟอร์มต่างๆ/ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร/เครื่องมือในการให้บริการ	4.28	0.45	มาก
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	4.21	0.41	มาก
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.29	0.46	มาก
7) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.25	0.44	มาก
รวม	**4.26**	**0.43**	**มาก**

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซม บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.46) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = 0.46) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.37	84.20	6.84
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.20	0.40	84.50	6.90
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	0.41	84.60	6.92
4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.43	85.20	7.04
รวม	**4.21**	**0.41**	**84.60**	**6.92**

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซม บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ 6.92 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.60 ($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.20 ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.43) สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 2 งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน

4.2.4 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านที่ 3

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.28	0.45	มาก
2) มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.25	0.44	มาก
3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	0.48	มาก
4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.24	0.43	มาก
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	0.42	มาก
6) มีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	4.22	0.42	มาก
7) งานที่ได้ขอรับบริการสำเร็จลุล่วงบรรลุตามเป้าหมาย	4.21	0.41	มาก
รวม	**4.25**	**0.43**	**มาก**

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = 0.45) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ งานที่ได้ขอรับบริการสำเร็จลุล่วงบรรลุตามเป้าหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 3

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.18	0.39	มาก
2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	4.19	0.39	มาก
3) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.23	0.42	มาก
4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.18	0.39	มาก
5) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.15	0.36	มาก
รวม	**4.19**	**0.39**	**มาก**

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.39) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15, S.D. = 0.36)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 3

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร	4.04	0.20	มาก
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.00	0.00	มาก
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.02	0.14	มาก
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.02	0.14	มาก
5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.03	0.17	มาก
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	0.00	มาก
7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.04	0.20	มาก
รวม	**4.02**	**0.14**	**มาก**

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.14) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร และตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, S.D. = 0.20) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.17) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, S.D. = 0.00)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านที่ 3

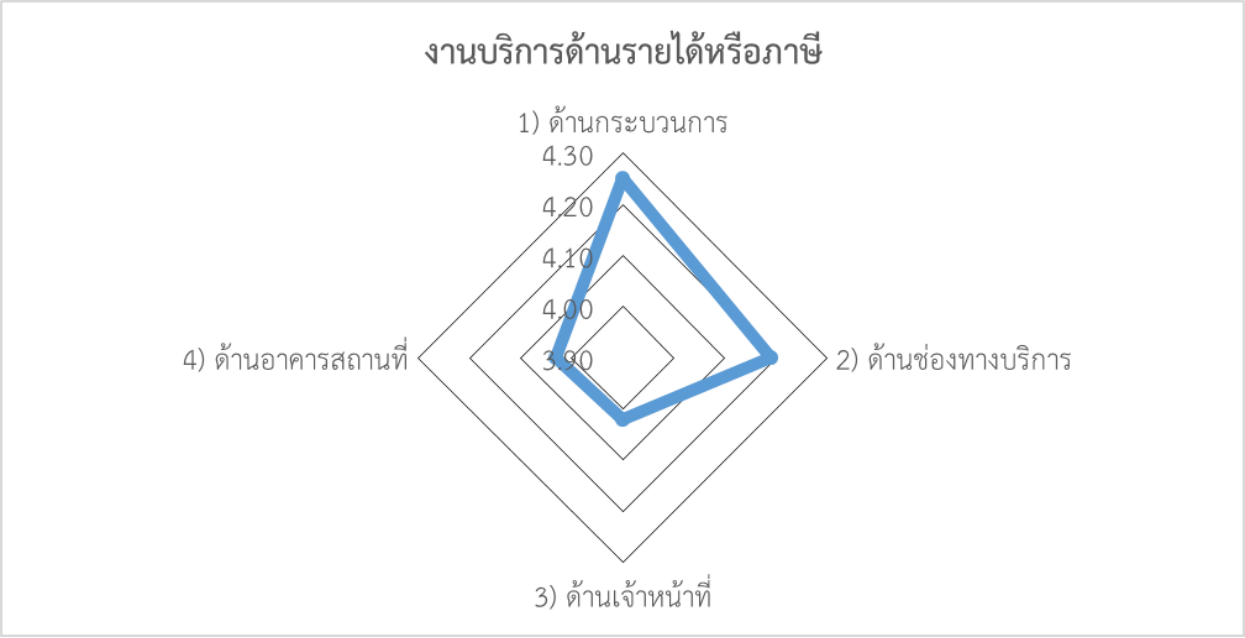
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.02	0.14	มาก
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.04	0.20	มาก
3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.02	0.14	มาก
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์/แบบฟอร์มต่างๆ/ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร/เครื่องมือในการให้บริการ	4.02	0.14	มาก
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	4.04	0.20	มาก
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.05	0.22	มาก
7) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.02	0.14	มาก
รวม	**4.03**	**0.17**	**มาก**

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.17) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.22) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และตัวชี้วัดคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, S.D. = 0.20) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ตัวชี้วัดความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ตัวชี้วัดความเพียงพอของอุปกรณ์/แบบฟอร์มต่างๆ/ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร/เครื่องมือในการให้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, S.D. = 0.14)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.43	85.00	7.00
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.19	0.39	84.40	6.88
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	0.14	82.70	6.54
4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.17	82.80	6.56
รวม	**4.12**	**0.32**	**83.70**	**6.74**

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ 6.74 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.70 ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.00 ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.43) สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 3 งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

4.2.5 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านที่ 4

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.05	0.22	มาก
2) มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.10	0.30	มาก
3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.07	0.26	มาก
4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.07	0.26	มาก
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.07	0.26	มาก
6) มีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง	4.07	0.26	มาก
7) งานที่ได้ขอรับบริการสำเร็จลุล่วงบรรลุตามเป้าหมาย	4.12	0.33	มาก
รวม	**4.08**	**0.27**	**มาก**

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดงานที่ได้ขอรับบริการสำเร็จลุล่วงบรรลุตามเป้าหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.33) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.30) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 0.05, S.D. = 0.22)

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 4

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.07	0.26	มาก
2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ	4.09	0.29	มาก
3) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.07	0.26	มาก
4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.09	0.29	มาก
5) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	4.05	0.22	มาก
รวม	**4.07**	**0.26**	**มาก**

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ และมีกล่องเพื่อรับฟัง

ปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และตัวชี้วัดมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.26 และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.22

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานบริการด้านที่ 4

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร	4.04	0.20	มาก
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.08	0.27	มาก
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.06	0.24	มาก
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	4.04	0.20	มาก
5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.07	0.26	มาก
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.01	0.10	มาก
7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.05	0.22	มาก
รวม	**4.05**	**0.22**	**มาก**

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ตัวชี้วัดความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.27) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.26) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01 S.D. = 0.10)

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการด้านที่ 4

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.07	0.26	มาก
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.07	0.26	มาก

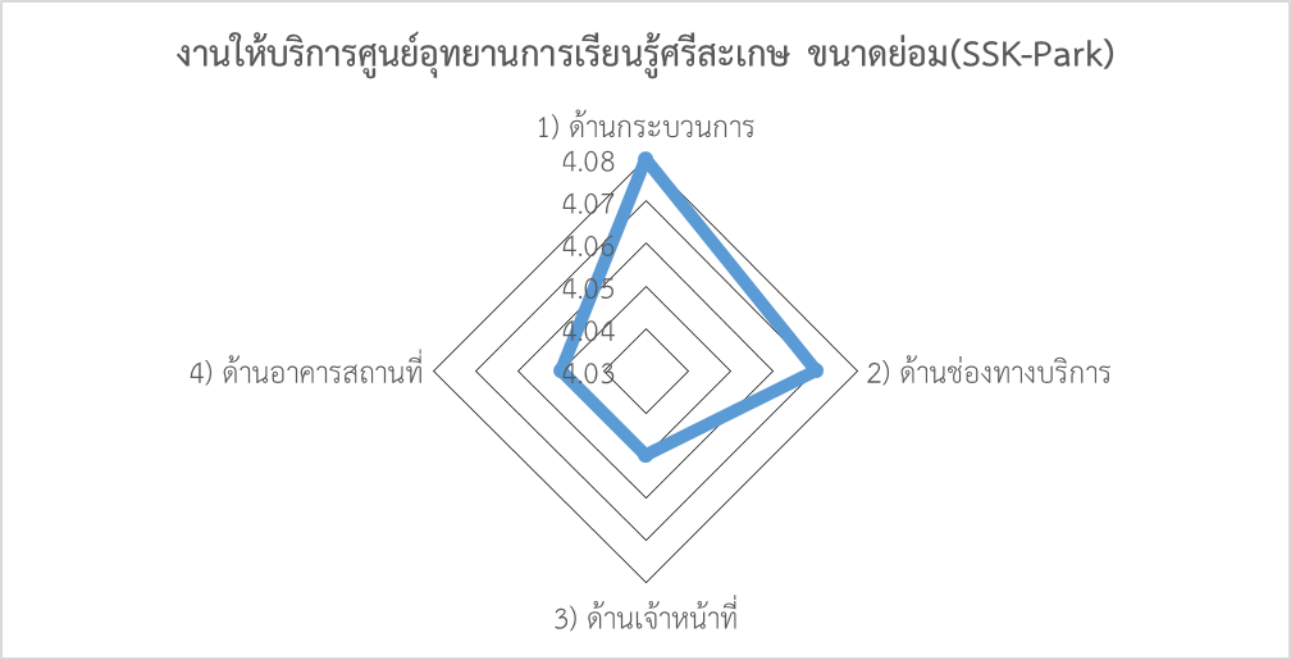
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.03	0.17	มาก
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์/แบบฟอร์มต่างๆ/ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร/เครื่องมือในการให้บริการ	4.04	0.20	มาก
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	4.06	0.24	มาก
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.06	0.24	มาก
7) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.04	0.20	มาก
รวม	**4.05**	**0.22**	**มาก**

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตัวชี้วัดเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และตัวชี้วัดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.26) รองลงมาคือ ตัวชี้วัดคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ และตัวชี้วัดการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.24) และตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ตัวชี้วัดความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.17)

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.08	0.27	83.30	6.66
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.07	0.26	83.20	6.64
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.22	83.00	6.60
4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.22	83.00	6.60
รวม	**4.06**	**0.24**	**83.10**	**6.62**

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ 6.62 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.10 ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.30 ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.27) สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านที่ 4 งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park)

4.2.8 สรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง 4 งาน

งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจมีจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล
2. งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน
3. งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park)

สามารถสรุประดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนโดยจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ร้อยละความพึงพอใจรายด้าน ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการ

รายการประเมิน	1) ด้านกระบวนการฯ	2) ด้านช่องทางบริการฯ	3) ด้านเจ้าหน้าที่ฯ	4) ด้านอาคารสถานที่ฯ	ค่าเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคะแนน
1. งานบริการเครื่องจักรกล	4.17	4.14	4.05	4.05	4.10	83.50	6.70
2. งานก่อสร้าง ซ่อมแซม บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน	4.17	4.20	4.21	4.26	4.21	84.60	6.92

รายการประเมิน	1) ด้านกระบวนการฯ	2) ด้านช่องทางบริการฯ	3) ด้านเจ้าหน้าที่ฯ	4) ด้านอาคารสถานที่ฯ	ค่าเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคะแนน
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.25	4.19	4.02	4.03	4.12	83.70	6.74
4. งานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ ขนาดย่อม(SSK-Park)	4.08	4.07	4.05	4.05	4.06	83.10	6.62

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจของงานด้านที่ 3 มีระดับสูงสุดอยู่ที่ 6.92 คะแนน รองลงมาคืองานด้านที่ 3 งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานด้านที่ 1 งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล และงานด้านที่ 4 งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) มีระดับคะแนนอยู่ที่ 6.74 คะแนน 6.70 คะแนน 6.62 คะแนน ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล
2. งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน
3. งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park)

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.60 ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานได้รายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.70 ($\overline{X}$ = 4.1, S.D. = 0.3) จัดอยู่ในระดับมาก งานด้านบริการเครื่องจักรกล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.50 ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.32) จัดอยู่ในระดับมาก และงานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ ขนาดย่อม(SSK-Park) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 83.10 ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.24) จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในช่วงระดับ 6.54-6.60 แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีศักยภาพในการให้บริการที่ดี และให้บริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด

5.3 อภิปรายผล

ศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนนเต็ม 10 นั้น จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =

4.12, S.D. = 0.33) เมื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานทั้ง 4 งานบริการของหน่วยงานแล้วได้ผลคะแนนการประเมินดังนี้

1) งานด้านงานก่อสร้าง ซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 84.60 อยู่ที่ระดับคะแนน 6.92

2) งานด้านงานบริการด้านรายได้หรือภาษีมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 83.70 อยู่ที่ระดับคะแนน 6.74

3) งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 83.50 อยู่ที่ระดับคะแนน 6.70

4) งานด้านงานให้บริการศูนย์อุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษขนาดย่อม (SSK-Park) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 83.10 อยู่ที่ระดับคะแนน 6.62

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในแต่ละงานบริการนั้น มีการประเมิน 4 ด้านคือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการประเมินรายด้านนี้จะส่งผลระดับคะแนนของงานบริการแต่ละงาน จากคะแนนการประเมินดังกล่าวเมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่า

1. งานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของทุกงานบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งการวางแผนงานที่ดีส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจ นั่นหมายถึงเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างหนึ่ง

2. งานด้านช่องทางการให้บริการของทุกงานบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีการให้บริการหลายช่องทางเพื่อให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของทุกงานบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ซึ่งระดับของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการกลับไปใช้บริการซ้ำอีกครั้ง จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. งานด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของทุกงานบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่น มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับ จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. ควรเพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการได้

3. ควรเอาใจใส่ในการให้บริการ และควรให้บริการในรูปแบบเดียวกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์.(2548). การปกครองของไทย. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2549). การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2548). ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ. (2541). การเมืองและเศรษฐกิจไทย. กรุงเทพฯ: วังอักษร.

พิณ ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์

พรรณี ช.เจนจิด. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: อมรินทร์การพิมพ์.

พวงทอง ตั้งธิติกุล. (2542). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิชชุดา หุ่นวิไล. (2545). เอกสารการสอนวิชามนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสากหรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

อุทัย หิรัญโต. (2543). การเมืองแลการปกครองของไทย. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Clarke,A.C.(1957). Consumer behavior in different aread. New York: Harper & Ror

Holloway , S.A. (1951). Marketing management. New York: McGraw-Hill.

Yamane, Taro. (1967). Statistic, An Introductory Analysis, 2 Ed. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจในภาพรวม

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน : .....ฉบับที่.....วัน/เดือน/ปี ...../...../.....

รหัสหน่วยงาน:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจในภาพรวม และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเฉพาะงาน/โครงการ โดยส่วนที่ 1 แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในภาพรวม และข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2 แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ความพึงพอใจเฉพาะงาน/โครงการ และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1) เพศ ☐ 1 ชาย ☐ 2 หญิง

2) อายุ ☐ 1 ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 2 18–30 ปี ☐ 3 31–50 ปี ☐ 4 51–60 ปี ☐ 5 สูงกว่า 60 ปี

3) การศึกษา ☐ 1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ☐ 3 อนุปริญญา/ปวส. ☐ 4 ปริญญาตรี ☐ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

4) อาชีพ ☐ 1 แม่บ้าน ☐ 2 เกษตรกร ☐ 3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ 4 รับราชการ ☐ 5 รัฐวิสาหกิจ ☐ 6 นักเรียน/นักศึกษา ☐ 7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5) รายได้ต่อเดือน ☐ 1 ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2 5,000 – 10,000 บาท ☐ 3 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4 15,001 – 20,000 บาท ☐ 5 มากกว่า 20,000 บาท

6) การอยู่อาศัยในชุมชน ☐ 1 เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2 อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี ☐ 3 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี ☐ 4 ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจในภาพรวม (ต่อ)

ตอนที่ 2 : การวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
การดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร					
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม					
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม					
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ					
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					
6) การดำเนินโครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น					
8) การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน					
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด และเพราะอะไร

.....

.....

.....

2) ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

* ขอขอบคุณ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจเฉพาะงาน/โครงการ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หน่วยงาน : .....ฉบับที่.....วัน/เดือน/ปี ...../...../.....

รหัสหน่วยงาน:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

ลำดับที่..... งานบริการด้าน :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ตอนที่ 1 : การวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2) มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
3) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
6) มีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
7) งานที่ได้รับการให้บริการสำเร็จลุล่วงบรรลุตามเป้าหมาย					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่นๆ					
3) มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
4) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจเฉพาะงาน/โครงการ (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร					
2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
7) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4) ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/แบบฟอร์มต่างๆ/ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร/เครื่องมือในการให้บริการ					
5) คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ					
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
7) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 2 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

* ขอขอบคุณ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

319 ถนน ไทยพันทา ตำบลโพธิ์
อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ 33000
โทร.045-643600-5 แฟกซ์.045-643607
http://www.sskru.ac.th