

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองศรีสะเกษและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยคณะผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และมาใช้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ หรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยกำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำนวน 8 งาน ได้แก่

งานที่ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

งานที่ 2. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

งานที่ 3. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

งานที่ 4. ด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

งานที่ 5. ด้านคุณภาพชีวิต

งานที่ 6. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม

งานที่ 7. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

งานที่ 8. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

คณะผู้วิจัยใช้การประเมินวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด

โดยการวิจัยเชิงปริมาณคณะผู้วิจัย ทำการศึกษาความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองศรีสะเกษใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 2,381 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

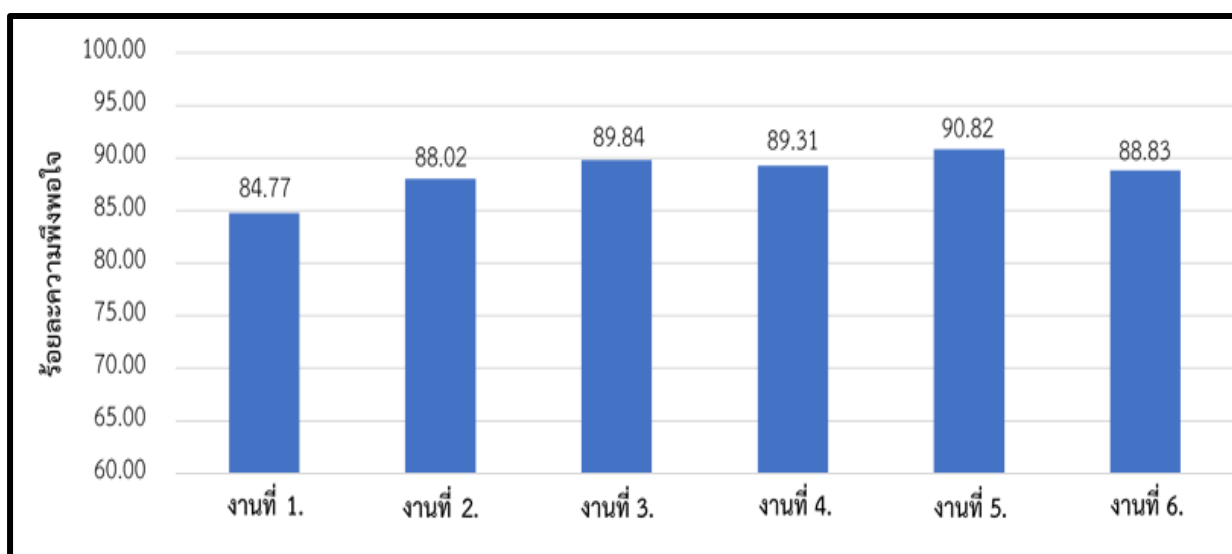
ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองศรีสะเกษและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

1. สรุปผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,381 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.31 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.80 การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 33.35 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 33.14

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 51.78 และส่วนใหญ่เป็นคนอาศัยอยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี และเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 42.97 และ 42.80 ตามลำดับ

2. สรุปผลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.54$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.82 รองลงมาคือ งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.49$, $S.D. = 0.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.84 งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.31 งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม ($\bar{X} = 4.44$, $S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.83 งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.40$, $S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 88.02 และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.24$, $S.D. = 0.66$) คิดเป็นร้อยละ 84.77 ตามลำดับ



ภาพที่ 1. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะจำแนกตามงาน

งานที่ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $S.D. = 0.66$) คิดเป็นร้อยละ 84.77 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความสว่างของไฟฟ้าสาธารณะในชุมชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.34$, $S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 87.44 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุง/ดูแลไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดเสียหาย ($\bar{X} = 4.32$, $S.D. = 0.70$) คิดเป็นร้อยละ 86.31 ส่วนคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความพึงพอใจต่อการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย ($\bar{X} = 4.19$, $S.D. = 0.71$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวก

ความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้ถนนเพื่อการสัญจรในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และ ความพึงพอใจต่อการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.65$) คิดเป็นร้อยละ 82.70

งานที่ 2. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 88.02 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.46 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 88.79 ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.63$) คิดเป็นร้อยละ 87.11 ตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.65$) คิดเป็นร้อยละ 86.73

งานที่ 3. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.84 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.26 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.22 ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานธนาณูปการ ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.84 และความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานีขนส่ง ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.82 ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล เช่น เกาะห้วยน้ำคำ หอชมทัศนียภาพอควอเรียม ลานจอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.66$) คิดเป็นร้อยละ 88.28

งานที่ 4. ด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.31 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.92 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการดูแล/อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดั่งเดิมในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.65 และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสินค้าและผลผลิตจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.44 ตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมจริยธรรม และศีลธรรมอันดีกรอบครัว และชุมชน ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 88.22

งานที่ 5. ด้านคุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.82 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.56 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชน ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 91.26 ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.19 ตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.31

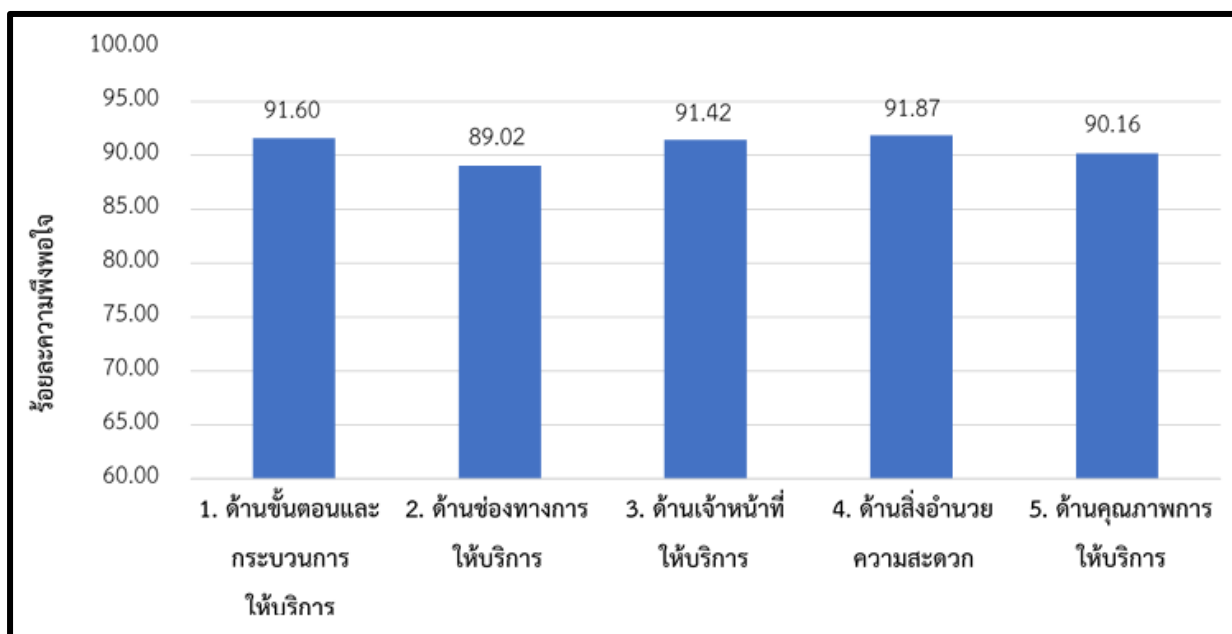
งานที่ 6. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 88.83 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.79 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบหอพัก ($\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 88.90 ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.89 ตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันปัญหาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป เช่น กิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 87.76

3. สรุปผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 87.43 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.55$ และ $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.57$) คิดเป็นร้อยละ 88.98 เท่ากัน รองลงมา คือ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.57$) คิดเป็นร้อยละ 88.20 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.57$) คิดเป็นร้อยละ 87.78 ตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 86.01

4. สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.81 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 91.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.42 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.16 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 89.02 ตามลำดับ



ภาพที่ 2. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะจำแนกตามด้านการให้บริการ

1) **ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ** มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.63$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 92.52 รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.56 การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.31 และรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนรับบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.55$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.01 ตามลำดับ

2) **ด้านช่องทางการให้บริการ** มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการผ่านสื่อเอกสาร ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 90.05 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 89.07 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ Line เป็นต้น ($\bar{X} = 4.43$, $S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 88.64 และการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.42$, $S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 88.32 ตามลำดับ

3) **ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 93.22 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.71 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.15

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาพเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.55$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.04 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 93.21 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 93.18 ป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์หรือป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 สถานที่ตั้งหน่วยปฏิบัติงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.41 และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.93 ตามลำดับ

5) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.72

5. ข้อเสนอแนะของการบริการที่กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

ประเด็นที่ประทับใจในการให้บริการ

จุดเด่นที่กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามประทับใจในการให้บริการสาธารณะ ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตั้งใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ สุภาพเรียบร้อย พุดจาสุภาพ การทำงานรวดเร็ว
- 2) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ารับการบริการติดต่อกันได้เป็นอย่างดี
- 3) เจ้าหน้าที่พุดคุยดีมาก ใส่ใจการให้บริการและเป็นกันเองกับประชาชน
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการและแก้ไขปัญหารวดเร็ว และอธิบายขั้นตอนการติดต่อแจ้งปัญหา การให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี
- 5) เวลามีปัญหาสามารถติดต่อประสานงานได้รวดเร็ว
- 6) เวลาลงพื้นที่เจ้าหน้าที่พุดคุยกับคนในชุมชนและเอาใจใส่ดีมาก
- 7) มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการสื่อสารและแจ้งข้อมูลข่าวสารได้ดีขึ้น เช่น ไลน์
- 8) มีการส่งเสริมพัฒนาชุมชนดีมาก เช่น โครงการด้านสุขภาพของคนในชุมชน การพ่นควันป้องกันยุงลาย และการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้และกีฬาแก่เยาวชน

ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการซ่อมแซมถนนในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้แล้วเสร็จและปรับสภาพผิวถนนให้มีคุณภาพเหมือนเดิม ส่วนการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการสาธารณะในชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอไว้ดังนี้

ชุมชนพันทาใหญ่ : 1) อยากให้ช่วยซ่อมแซมถนนให้เรียบร้อย

ชุมชนโนนเขวา : 1) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เป็นเวลาและสม่ำเสมอ 2) อยากให้ปรับปรุงระบบไฟฟ้า ระบบประปาในชุมชน

ชุมชนหนองแดง : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน

ชุมชนพันทาน้อย : 1) อยากปรับปรุงถนนที่เสียหายจากการก่อสร้างให้กลับมาคืนสภาพที่ดีกว่าเดิม

ชุมชนโนนสำนักมิตรภาพ : 1) อยากให้ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ เพื่อการสัญจรที่สะดวกปลอดภัย

ชุมชนโนนเค็ง : 1) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย ไม่ตกหล่น และจัดเก็บสม่ำเสมอ 2) อยากให้ปรับปรุงแก้ไขระเบียบตลาดบริเวณหน้าซอยเข้าชุมชน มีการจอดยานพาหนะล้ำพื้นที่ถนนทางเข้าซอย 3) อยากให้ดำเนินการตัดแต่งกิ่งไม้ในหมู่บ้าน โดยเฉพาะที่สูงและติดกับสายไฟ

ชุมชนเมืองใหม่สะพานขาว : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชนเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ

ชุมชนวัดเลียบ : 1) อยากให้เพิ่มแสงสว่างภายในชุมชน

ชุมชนไกรภักดี : 1) อยากให้ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ เพื่อการสัญจรที่สะดวกปลอดภัย

ชุมชนผดุงธรรม : 1) อยากให้เพิ่มแสงสว่างภายในชุมชนและกล้องวงจรปิด 2) อยากให้มีกระจกสะท้อนตรงสามแยกเพื่อลดอุบัติเหตุ

ชุมชนศรีสำราญ : 1) อยากให้แก้ไขปรับปรุงพื้นผิวถนนบางจุดที่ขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

ชุมชนวัดหลวง : 1)) อยากให้แก้ไขปรับปรุงพื้นผิวถนนบางจุดที่ขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

ชุมชนหนองเม็ก : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้แก้ไขปรับปรุงระบบไฟฟ้า น้ำประปาในชุมชน

ชุมชนสนามบิน : 1) อยากให้เพิ่มจำนวนถังขยะ (แบบมีฝาปิด) ให้เพียงพอต่อปริมาณขยะที่มาจากชุมชน

ชุมชนหนองยาง : 1) อยากให้เพิ่มแสงสว่างภายในชุมชน 2) อยากให้มีกระจกสะท้อนตรงสามแยกเพื่อลดอุบัติเหตุ

ชุมชนมารีหนองแคน : 1) อยากให้ทางเทศบาลมาดำเนินการลอกท่อระบายน้ำบ่อย ๆ 2) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย ไม่ตกหล่น และจัดเก็บสม่ำเสมอ

ชุมชนต้นโก : 1)) อยากให้ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ เพื่อการสัญจรที่สะดวกปลอดภัย

ชุมชนท่าเรือ : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีถังขยะเพิ่มและการทำความสะอาดในชุมชน (วิจิตรนคร 4)

ชุมชนหนองตะมะ : 1) อยากให้มีการทำความสะอาดภายในชุมชนเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนถังขยะ ในบริเวณชุมชนมากขึ้น 2) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย ไม่ตกหล่น 3) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนในชุมชน

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการจัดระเบียบการใช้งานของถนน และวางแผนการปรับปรุงซ่อมแซมถนนในแต่ละชุมชนให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย ทั้งในระหว่างการปรับปรุงซ่อมแซมและตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจากการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

2) งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการกำกับและติดตามดูแลต้นไม้ที่ปลูก ดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่สีเขียวในชุมชน และกิจกรรมส่งเสริมให้คนในชุมชนเกิดความตระหนักและร่วมรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน

3) งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล เช่น เกาะห้วยน้ำคำ หอชมทัศนียภาพ อควอเรียม ลานจอดรถ ฯลฯ ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล ให้พร้อมรองรับการให้บริการของประชาชน ทั้งในเรื่องของความสวยงามเหมาะสม ความสะอาด ความสะดวก ความปลอดภัย ตลอดจนการจัดกิจกรรมที่ดึงดูดให้ประชาชนได้เข้ามาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

4) งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมจริยธรรมและศีลธรรมอันดีของครอบครัว และชุมชน ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการส่งเสริมด้านจริยธรรมและศีลธรรมอันดีของครอบครัว และชุมชน โดยบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ชุมชน วัด สถานศึกษา จัดกิจกรรมการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและศีลธรรม กิจกรรมยกย่องเชิดชูเกียรติบุคคลในชุมชนที่เป็นแบบอย่างที่ดีด้านคุณธรรม จริยธรรมและศีลธรรม เพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติของชุมชนในการสร้างวัฒนธรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

5) งานด้านคุณภาพชีวิต

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการจัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูล

ข่าวสารให้เข้าถึงประชาชนในชุมชนอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจจะพัฒนาสื่อและช่องทางการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ความรู้ในมิติต่าง ๆ ผ่านระบบโซเซียลมีเดีย เพื่อให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

6) งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันปัญหายาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ควรจัดกิจกรรมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการสร้างภูมิคุ้มกัน การเฝ้าระวัง การค้นหา การรักษา การให้โอกาส การดูแลและช่วยเหลือผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การสร้างต้นแบบที่ดี ตลอดจนการจัดทำสื่อ และการจัดกิจกรรมรณรงค์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สร้างจิตสำนึกให้แก่คนในชุมชน การจัดทำกิจกรรมหรือการจัดอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการอาจจะต้องร่วมมือกันจากหลายภาคส่วน เช่น ตำรวจ ฝ่ายปกครอง หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงาน และอื่น ๆ

7) ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้ประชาชนได้รับรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การแจ้งผลการดำเนินงานผ่านหอกระจายข่าวในชุมชน การทำคลิปวิดีโอนำเสนอผลการดำเนินงานต่าง ๆ สู่อำเภอ เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

8) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้คงอยู่กับองค์กร และพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการทุกส่วนงานให้มีสมรรถนะและประสิทธิภาพในการให้บริการยิ่งๆ ขึ้นไป ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการสอดคล้องกับสังคมยุคดิจิทัลรวม เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสังคมยุคใหม่หรือสังคมดิจิทัล