

รายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 นั้น การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ และการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพการจัดบริการสาธารณะ และปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรี คณะผู้บริหาร และบุคลากรของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษจึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยคณะผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และมาใช้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ หรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยกำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ 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

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

1. สรุปผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,381 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.24 มีอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 25.70 การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 33.05 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.77 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 51.37 และส่วนใหญ่เป็นคนอาศัยอยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี ร้อยละ 42.08

2. สรุปผลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.29 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.22 รองลงมาคือ งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.49 งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 89.99 งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.68 งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม ($\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.03 และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 85.32 ตามลำดับ

งานที่ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 85.32 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความสว่างของไฟฟ้าสาธารณะในชุมชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.63$) คิดเป็นร้อยละ 88.61 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุง/ดูแลไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดเสียหาย ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.69$) คิดเป็นร้อยละ 86.83 และความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้ถนนเพื่อการสัญจรในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละ 84.57 ส่วนคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.66$) คิดเป็นร้อยละ 83.68 และ ความพึงพอใจต่อการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 82.96 ตามลำดับ

งานที่ 2. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.68 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 90.53 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.77 ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.39 และความพึงพอใจต่อการรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล ($\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.60$) คิดเป็นร้อยละ 89.01 ตามลำดับ

งานที่ 3. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.49 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ

พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 91.46 ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานธนาณูปการ ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.37 ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานีขนส่ง ($\bar{X} = 4.51$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.30 ความพึงพอใจต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล เช่น เกาะห้วยน้ำคำ หอชมทัศนียภาพ อควอเรียม ลานจอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 90.06 ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีต่าง ๆ ที่เทศบาล ($\bar{X} = 4.49$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 89.72 และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต ($\bar{X} = 4.49$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 89.70 ตามลำดับ

งานที่ 4. ด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 89.99 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการดูแล/อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดีงามในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.34 ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสินค้าและผลผลิตจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.08 และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมจริยธรรม และศีลธรรมอันดีงดอบกร้าว และชุมชน ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 88.95 ตามลำดับ

งานที่ 5. ด้านคุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.22 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.69 ความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชน ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 91.56 ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.54$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.80

งานที่ 6. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.03 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.96 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบหอพัก ($\bar{X} = 4.46$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.26 ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 89.07 และความพึงพอใจต่อ

การส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันปัญหาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป เช่น กิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 87.83 ตามลำดับ

3. สรุปผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.44 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 89.42 ความโปร่งใสในการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 88.77 ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 87.43

4. สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.21 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 92.06 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 91.88 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.45 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.03 ตามลำดับ

1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 92.77 รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.89 การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.59 และรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนรับบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.28 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.63 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.16 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ Line เป็นต้น ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.32 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 93.39 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.98 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.35 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาพเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.23 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.26 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 93.38 รองลงมาคือ การจัดการสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.66, S.D. = 0.49$) คิด เป็นร้อยละ 93.29 ป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์หรือป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ ($\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 92.82 สถานที่ตั้งหน่วยปฏิบัติงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.64 และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.16 ตามลำดับ

5) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.81 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.10

5. ข้อเสนอแนะของการบริการที่กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

ประเด็นที่ประทับใจในการให้บริการ

จุดเด่นที่กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามประทับใจในการให้บริการสาธารณะ ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตั้งใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ สุภาพเรียบร้อย พุดจาสุภาพ การทำงานรวดเร็ว
- 2) เวลามีปัญหาสามารถติดต่อประสานงานทั้งทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ รับเรื่องได้รวดเร็ว
- 3) เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่แก้ไขปัญหามีความรวดเร็ว พุดคุยกับคนในชุมชนและเอาใจใส่ดีมาก
- 4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและพุดคุยดีมาก ใส่ใจการให้บริการและเป็นกันเองกับประชาชน
- 5) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ารับการบริการติดต่องานได้เป็นอย่างดี
- 6) เจ้าหน้าที่ให้บริการและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และอธิบายขั้นตอนการติดต่อแจ้งปัญหา การให้ คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการซ่อมแซมถนนในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้ผิวจราจรมีคุณภาพเหมือนเดิม การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังซ้ำซากในพื้นที่เสี่ยงอย่างเป็นระบบ และปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน ส่วนการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการสาธารณะในชุมชนผู้ตอบแบบสอบถามเสนอไว้ดังนี้

ชุมชนกุดหวาย : 1) อยากให้ช่วยปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในซอยให้เรียบร้อยและปลอดภัย

ชุมชนไกรภักดี : 1) อยากให้ติดตั้งป้ายการขับขี่และทำลูกกระนดลดความเร็วในเขตชุมชน 2) ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือน

ชุมชนต้นโก : 1)) อยากให้ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือน 2) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย ไม่ตกหล่น

ชุมชนตลาดนอก : 1) อยากให้ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ เพื่อการสัญจรที่สะดวกปลอดภัย

ชุมชนท่าเรือ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังเป็นหลุมบ่อบริเวณชุมชน

ชุมชนโนนเขวา : 1) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนโนนเค็ง : 1) อยากให้ปรับปรุงระบบประปาแก้ไขปัญหาน้ำประปาไหลเบา

ชุมชนโนนทรายทอง : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชนเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ

ชุมชนโนนสวรรค์ : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชนเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ 2) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น

ชุมชนโนนสำนักมิตรภาพ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน 2) ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือน

ชุมชนโนนสำราญ : 1) อยากให้ติดตั้งป้ายหรือไฟกระพริบเพื่อลดความเร็วบนท้องถนน

ชุมชนโนนหนามแท่ง : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชน 2) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชน

ชุมชนปาม่วง : 1) อยากให้ปรับปรุงแก้ไขบริเวณปากท่อนถนนเป็นหลุมที่เกิดจากดินยุบตัวของดิน

ชุมชนผดุงธรรม : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชน

ชุมชนพันทน้อย : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชน 2) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 3) อยากให้ปรับปรุงท่อระบายน้ำให้สามารถระบายน้ำได้ดีกว่าเดิม

ชุมชนพันทาใหญ่ : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนมงคลสมบัติ : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนเมืองเก่าหลักเมือง : 1) อยากให้ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือนและสายไฟในชุมชน

ชุมชนเมืองใหม่สะพานขาว : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ชำรุดในชุมชน 2) อยากให้เพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอต่อปริมาณขยะที่มาจากชุมชน

ชุมชน ร.ส.พ. : 1) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย ไม่ตกหล่น

ชุมชนวัดเจียงอี : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนวัดพระโต : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน 3) อยากให้ติดตั้งลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน

ชุมชนวัดเลียบ : 1) อยากให้เพิ่มแสงสว่างภายในชุมชน 2) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

ชุมชนวัดหลวง : 1)) อยากให้แก้ไขปรับปรุงพื้นผิวถนนบางจุดที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ 2) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น

ชุมชนศรีนครลำดวน : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อภายในชุมชน

ชุมชนศรีมงคล : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

ชุมชนสนามบิน : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น

ชุมชนสวนสมเด็จ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ชุมชนสะพานขาว : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ชุมชนหนองแดง : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน

ชุมชนหนองคู : 1) อยากให้ติดตั้งลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน

ชุมชนหนองตะมะ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน 2) อยากให้ติดตั้งลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน

ชุมชนหนองเม็ก : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน 2) อยากให้มาแก้ไขปัญหายาเสพติดที่ระบาดในชุมชน

ชุมชนหนองอุทัย : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน 2) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน

ชุมชนหัวนา : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

ชุมชนเอื้ออาทร : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน 2) อยากให้แก้ไขปรับปรุงพื้นผิวถนนบางจุดที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการปรับปรุงและจัดระเบียบการใช้งานของถนน และวางแผนการปรับปรุงซ่อมแซมถนนในแต่ละชุมชนให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย ทั้งในระหว่างการปรับปรุงซ่อมแซม และตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจากการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

2) งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการ ควบคู่กับการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นที่ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อย เช่น การรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล การรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์

3) งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการ ควบคู่กับการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นที่ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อย เช่น การอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีต่าง ๆ ที่เทศบาล และการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต

4) งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

5) งานด้านคุณภาพชีวิต

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านคุณภาพชีวิตของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการงานด้านคุณภาพชีวิตแก่ประชาชน ควบคู่กับการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น

6) งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันปัญหาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ควรจัดกิจกรรมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการสร้างภูมิคุ้มกัน การเฝ้าระวัง การค้นหา การรักษา การให้โอกาส การดูแลและช่วยเหลือผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การสร้างต้นแบบที่ดี ตลอดจนการจัดทำสื่อ และการจัดกิจกรรมรณรงค์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สร้างจิตสำนึกให้แก่คนในชุมชน การจัดทำกิจกรรมหรือการจัดอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการอาจจะต้องร่วมมือกันจากหลายภาคส่วน เช่น ตำรวจ ฝ่ายปกครอง หน่วยงานในสังกัด

กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงาน และอื่น ๆ

7) ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้ประชาชนได้รับรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การแจ้งผลการดำเนินงานผ่านหอกระจายข่าวในชุมชน การทำคลิปวิดีโอนำเสนอผลการดำเนินงานต่าง ๆ สู่อีเมล เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลเมืองศรีสะเกษดำเนินการ ตลอดจนการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกเพศทุกวัย

8) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้คงอยู่กับองค์กร และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการสอดคล้องกับสังคมยุคดิจิทัลรวม เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสังคมยุคใหม่หรือสังคมดิจิทัล

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
บทสรุปผู้บริหาร	2
สารบัญ	11
สารบัญตาราง	13
สารบัญรูปภาพ	14
บทที่ 1 บทนำ	15
1.1 หลักการและเหตุผล	15
1.2 วัตถุประสงค์	18
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	18
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	20
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	20
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	21
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	21
2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	28
2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	37
2.4 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ	40
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
3.1 ประชากรและตัวอย่าง	57
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
4.2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	64
4.3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม	70
4.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	71
4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่น่าประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง	74

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
5.1 สรุปผลการวิจัย	77
5.2 อภิปรายผล	82
5.3 ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนประชากรแยกตามชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	42
2.2 ชุมชนตามเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	53
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	62
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามงาน	64
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	65
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	66
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว	67
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	68
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านคุณภาพชีวิต	69
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม	70
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม	70
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามด้าน	71

สารบัญรูปร่าง

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบการประเมิน	19
2.1 สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	40
2.2 วัดมหาพุทธาราม (วัดพระโต)	46
2.3 ศาลหลักเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	46
2.4 ดึกขุนอำไพพาณิชย์	47
2.5 วัดป่าศรีสำราญ	47
2.6 เกาะกลางน้ำ (ห้วยน้ำคำ)	48
2.7 พระนางศรีสระเกษ	49
2.8 สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์	49
2.9 ศูนย์แสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	50
2.10 สวนสาธารณะกุดหวาย อนุสรณ์ 239 ปี จังหวัดศรีสะเกษ	51
2.11 สวนสาธารณะลานอดตลอด อนุสรณ์ 238 ปี จังหวัดศรีสะเกษ	51
4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะจำแนกตามงาน	65
4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะจำแนกตามด้านการให้บริการ	74

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของภาครัฐส่วนหนึ่งจะประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะต้องวัดความรู้สึก แตกต่างจากการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่จะวัดจากผลกำไรขาดทุนที่เกิดจากการดำเนินการตลอดทั้งปีซึ่งจะแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง แต่การประเมินความพึงพอใจอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะมาใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้น และจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระบางส่วนในการบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตพื้นที่ตามที่รัฐบาลกลางกำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มาประจำอยู่ อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจว่าการรอคอยการแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เต็มเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร, 2559)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นการกระจายอำนาจของรัฐลงสู่ระดับท้องถิ่นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้

อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 287 วรรคสามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าว และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ให้รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 สำคัญเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้ ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือ และช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว” นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่าจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบ การทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) ทั้งนี้ในรายละเอียดยังมีการกำหนดเพิ่มเติมว่า รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเพื่อให้แนวนโยบายแห่งรัฐบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงได้มีการกำหนดรายละเอียดด้านต่าง ๆ ไว้อย่างละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล จึงนับได้ว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของเทศบาลโดยตรง การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลจึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลไปพร้อม ๆ กันด้วยในตัว ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ มีพื้นที่ให้บริการ 36.66 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมชุมชนจำนวน 47 ชุมชน มีประชากรในเขตพื้นที่ 38,492 คน แยกเป็นเพศชาย 18,088 คน เพศหญิง 20,404 คน จำนวนครัวเรือน 21,902 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2568) ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดโดยเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เป็นอย่างดี ดังนั้นการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวจะทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มีรับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ และการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
- 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1) ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ได้แก่

- 1.1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2) งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 1.3) งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
- 1.4) งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 1.5) งานด้านคุณภาพชีวิต
- 1.6) งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม
- 1.7) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
- 1.8) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

2) ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

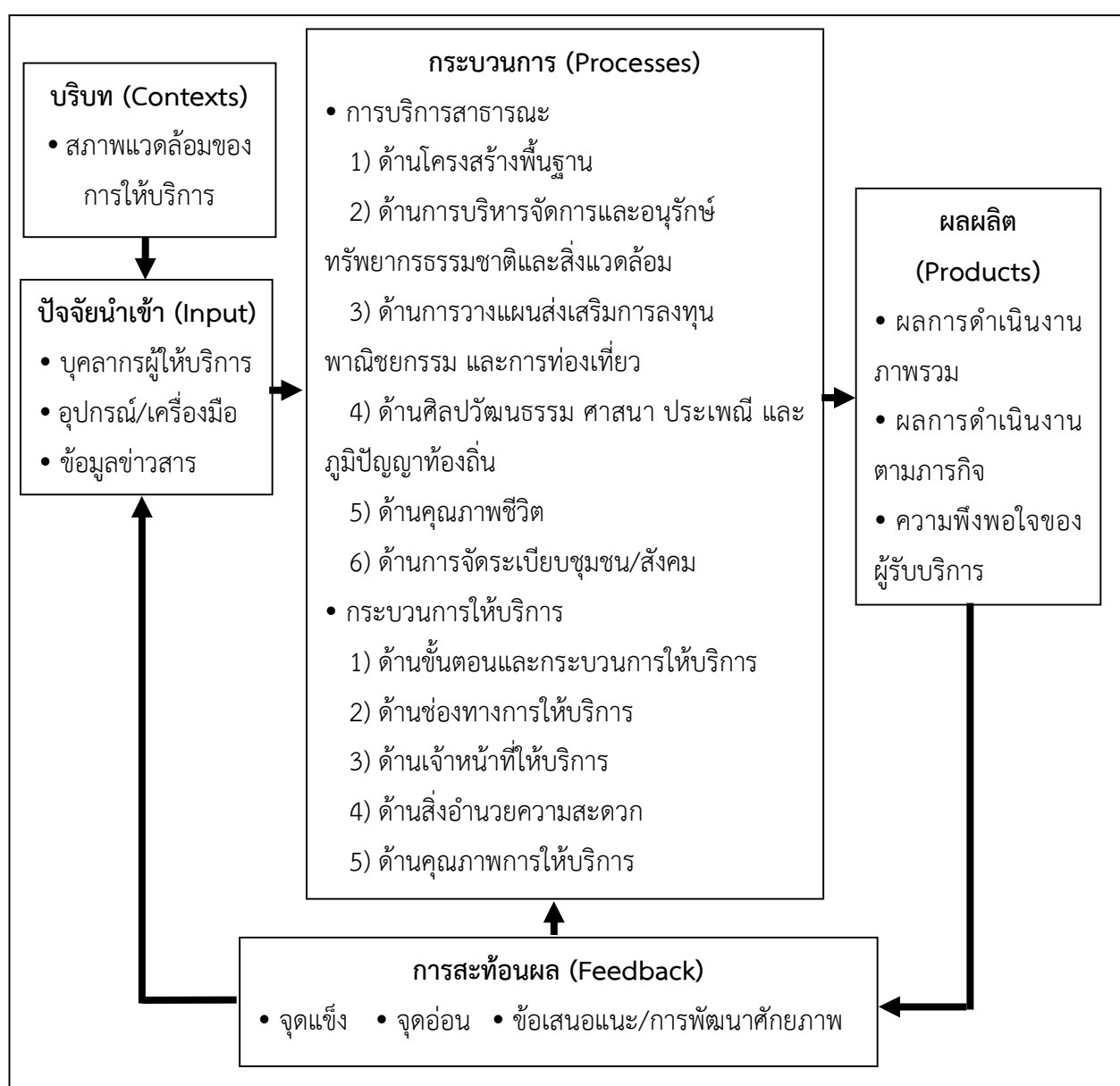
ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดกรอบการประเมินใน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ
- 2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.5) ด้านคุณภาพการให้บริการ

3) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ และเป็นผู้มาใช้บริการสาธารณะ/เป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยอ้างอิงขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 โดยใช้ฐานประชากร 50,000 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 397 คน เพื่อให้การสำรวจในครั้งนี้มีความเชื่อมั่นสูง คณะผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 2,381 คน (ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.02) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling)

4) กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1.1 กรอบการประเมิน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
2. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการยกระดับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการขอรับบริการ, ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ, มีการอธิบายขั้นตอนรับบริการอย่างชัดเจน และความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร/อภัย, ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านงานรับผิดชอบ, เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของปฏิบัติงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ, ความสะอาดของสถานที่, ความเหมาะสมเพียงพอของอุปกรณ์การปฏิบัติงาน, การจัดการสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/เอกสารให้ความรู้ เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพของการดำเนินงานให้บริการ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ เป็นต้น

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แนวความคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในบริการกับประชาชน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
4. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎหมายระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนซึ่งเนื้อหาสาระเกี่ยวกับบริการสาธารณะ มีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

2.1.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

Rene Chapus (2000; อ้างถึงใน เสาวรีย์ บุญสาม, และคณะ, 2559) กล่าวว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด จะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2558) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้ให้บริการ

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (2558) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ

หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ

2.1.2 ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาลเพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้งจนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

- 1) เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่าง ๆ ของประชาชน เช่น นโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศ การอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม ใช้จ่ายของรัฐบาลท้องถิ่นและการป้องกันประเทศ
- 2) เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใดจะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย
- 3) ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน
- 4) เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหาและเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

2.1.3 การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำ และเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้นหมายถึงความถึงหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผนมีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการ นั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (เสาวรีย์ บุญสา และคณะ, 2559)

สำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการ เป็น 3 ประเภทประกอบด้วย

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจการบริหาร และการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของ กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De – concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคเพื่อบริการราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจ ให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และ หมู่บ้าน

3) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้น ๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามา นับเป็นการกระจายอำนาจทางการเมือง ให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริงซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นที่บางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภท รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอยู่อาณวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะให้บริการสาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่าง ให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น อาจจัดการบริการนั้น ๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีก นิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหการขึ้น แต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5 วิธี (เสาวรีย์ บุญสา, และคณะ, 2559)

วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคล หรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี คือ 1) การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่าง ๆ และ 2) การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบของตนเอง โดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัด ด้านบุคลากร งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณีคือ 1) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลใหม่ ซึ่งการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการคือ การดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมามีอำนาจดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิด และวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้ จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูงอย่างไรก็ดีในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการกฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพ ในการจัดทำ บริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “ Purchaser-provider arrangement : PPA)

วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครอง ที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People's audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับการกิจ ที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูงโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลวางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ (อำนวยการ บุญรัตน์ไมตรี, และนิพนธ์ ไตรสรณะกุล, 2558) ดังนี้

1) การจัดการบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard public services) มีจุดมุ่งหมายหลักที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุม และได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้นในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำ จึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (Vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำหากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตาม หรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน หรือมาตรฐานการจัดบริการในเรื่องหนึ่งเรื่องใด ก็ให้ดำเนินการขอประชาติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้น ๆ ตามลำดับ หลักการขอยกเว้น ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานโดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าว เรียกว่า หลัก Home rule

2) การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best practices) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการ ได้มีการริเริ่มบุกเบิกค้นคว้าพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพในการจัดหาบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุม หรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัล ให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้ จะเริ่มต้นโดย

การบุกเบิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับเคลื่อนของการแข่งขันรวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการ การจัดทำบริการสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น ซึ่งระบบ Best Practices Awards นี้มีการประยุกต์ใช้กันในหลายประเทศอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นวิธีการที่ไม่ใช้การบังคับให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการปกครองตนเองของท้องถิ่นแบบดั้งเดิมที่ให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นอิสระของท้องถิ่น

3) การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1990 โดยรัฐบาลประเทศสหราชอาณาจักร (อังกฤษ) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า Citizen Charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำมาตรฐานการให้บริการของตนเองและประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมกันนั้นก็ให้ผู้ใช้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะเดียวกันหน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้นผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ

ระบบ Citizen Charter เป็นวิธีการสร้างหลักประกันคุณภาพการบริการสาธารณะแบบบังคับโดยรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วม ตราเป็นกฎหมายว่าด้วยระบบการประกันคุณภาพบริการสาธารณะ โดยระบบการให้สัญญาแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ (The Citizen Charter Act) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดทำมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของตนเองตามรูปแบบและวิธีการที่กฎหมายกำหนด และต้องจัดบริการให้เป็นไปตามสัญญาที่ประกาศหรือให้ไว้ต่อประชาชน ในขณะเดียวกัน กฎหมายดังกล่าวจะกำหนดสิทธิและหน้าที่ของประชาชนผู้ใช้บริการไว้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนมีหลักประกันเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการรับบริการ รวมทั้งทำหน้าที่ตรวจสอบกำกับดูแลหน่วยจัดบริการให้จัดบริการตามสัญญาที่ให้ไว้ จากประสบการณ์ของประเทศอังกฤษ พบว่า ระบบประกันคุณภาพบริการแบบนี้ได้ผลดี จึงได้มีการนำระบบนี้ไปประยุกต์ใช้ในประเทศอื่น ๆ แม้กระทั่งในกรณีของประเทศไทย ก็ได้มีการนำมาทดลองใช้กับส่วนราชการบางแห่ง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ แต่ในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังไม่ได้มีการนำมาใช้แต่อย่างใด

2.1.4 แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะพออธิบายโดยสังเขปดังต่อไปนี้ (เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2558)

1) แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีรูปแบบที่สำคัญคือ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

2) แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูลและภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

รูปแบบที่ 2 การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ

รูปแบบที่ 3 การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3) แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นได้น้อย 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของบริการ

2. การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ

(Contract out)

3. การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

4) แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management-CRM)

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

1. เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
 2. ทุกครั้งที่มีการสัมผัสกับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย
 3. ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีที่สุดและแปลกกว่าเดิม (Wonderful experiences)
 4. เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ
- กล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับ และทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีหรือประทับใจ ตลอดไป

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่ง มาจากแรงกดดันจากการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นมากขึ้น โดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเอง เป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี กล่าวโดยเน้นถึงองค์กรภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ (ชัชวาล ทัดศิริวัช, 2554) ซึ่งเนื้อหาสาระเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ มีดังนี้

2.2.1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985; อ้างถึงใน อมรรัตน์ บุญญา, 2557) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ผลการวิจัยวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีประสิทธิภาพสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั่นเอง

Schmenner (1995; อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิริวัช, 2554) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นด้อยหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร

ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Zineldin (1996; อ้างถึงใน อมรรัตน์ บุญญา, 2557) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็มีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ชัชวาล ทัดศิวิธ (2554) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการ ที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

โดยสรุป คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

2.2.2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การประเมินคุณภาพการให้บริการ จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1990) ได้กำหนดกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยกรอบการประเมินใน 5 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ การบริการที่เป็นรูปธรรม ได้แก่

- 1.1 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ
- 1.2 มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมให้บริการ
- 1.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือจุดบริการแผนกต่าง ๆ
- 1.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ
- 1.5 มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ
- 1.6 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ
- 1.7 มีหน่วยบริการฉุกเฉิน

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ ได้แก่

2.1 มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ

2.2 เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค

2.3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ

2.4 เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน หรือให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้

2.5 มีการให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และมีรูปแบบการบริการที่ทันสมัย

2.6 มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ น่าเชื่อถือ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่

3.1 ผู้รับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ

3.2 เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้องแม่นยำ

3.3 มีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

3.4 ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี

3.5 มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการนั้นเมื่อใด

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มาใช้บริการมากขึ้น ได้แก่

4.1 มีเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา

4.2 มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง

4.3 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง

4.4 มาตรฐานการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชน

4.5 การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน ได้แก่

5.1 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในขณะที่ให้บริการ

5.2 เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ

5.3 เจ้าหน้าที่ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ

5.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง

5.5 ให้ความสำคัญกับคำร้องขอของผู้รับบริการ

5.6 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สภาพร (2550) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีอย่างน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับบริการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวนั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: อ้างถึงใน ชัชวาลย์ทัดศิวัช, 2554)

Gronroos (1990) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเองซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้การรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

2.2.3 เครื่องมือเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and Others (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่งานเมื่อปี ค.ศ.1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzzle and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่ง

ให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นการความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นคงสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.2.4 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเนื่องจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก

ล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วยและด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

สรุปองค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขันความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นเข้มข้นโดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเอง เป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดีกล่าวโดยเน้นถึงองค์ภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพอย่างไรก็ตามในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น นับว่าได้รับความสนใจทางการศึกษาและกล่าวถึงในองค์การภาครัฐอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ แต่กระนั้นคุณภาพของการบริการ นับได้ว่าเป็นเรื่องซับซ้อนไม่น้อย ซึ่งในแวดวงวิชาการตะวันตก ได้มีการพัฒนาแนวคิด การประยุกต์ตัวแบบ รวมทั้งการวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวาง ภายใต้เป้าหมายสำคัญของการมุ่งแสวงหาตัวแบบของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการนั่นเองจากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ แม้จะสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน

2.2.5 บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจาก

กันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางการศึกษาระดับขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบในขณะเดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียนการจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำและสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินการกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน (วรินดา คเนศาคติ, 2558)

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้นพบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

- 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร
- 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ
- 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่นการจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่าง เช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่เหตุผลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะเป็นเรื่องการสร้างเสริมความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดการบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการ

ร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะกล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการสิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของการบริหารหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไรดังกล่าวแล้วข้างต้นถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะ และเมื่อแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามี ความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะกว้าง ๆ

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คณิต ดวงหส์ดี (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

Good (1973) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ(Vroom, 1990)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้ง สมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตอบสนองโดยให้ค่าจ้าง ด้านสวัสดิการตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้คำรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทาสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วนสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงาน อันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือ องค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.4 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

2.4.1 ประวัติเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ได้รับการจัดตั้งเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2479 เดิมเป็นเทศบาลสุขันธุ์ จังหวัดสุขันธุ์ ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนเป็นเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ เมื่อ ปี พ.ศ. 2481

เขตเทศบาลเดิม ครอบคลุมตำบลเมืองเหนือ และตำบลเมืองใต้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2530 ได้มีการขยายเขตเทศบาลจากเดิม 3.26 ตารางกิโลเมตร ออกไปครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลหญ้าปล้อง ตำบลโพธิ์ ตำบลโพน ข้า ตำบลหนองครก และตำบลชำ รวมเป็นพื้นที่ 36.66 ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็นพื้นที่พื้นดิน 35.84 ตารางกิโลเมตร พื้นที่พื้นน้ำ 0.816 ตารางกิโลเมตร พิกัด แกน x : 15.10719998 แกน y : 10432900146

เทศบาลตั้งอยู่ในตัวอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ห่างจากกรุงเทพมหานครโดยรถไฟ 515 กิโลเมตร ทางรถยนต์ 600 กิโลเมตร และหากเดินทางโดยเครื่องบินห่างจากสนามบินนานาชาติจังหวัดอุบลราชธานี 60 กิโลเมตร



ภาพที่ 2.1 สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

2.4.2 พื้นที่และอาณาเขต

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดใน 2 ตำบลคือตำบลเมืองเหนือ ตำบลเมืองใต้ และครอบคลุมบางส่วนในพื้นที่ตำบลอีก 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลชำ ตำบลหนองครก ตำบลหญ้าปล้อง ตำบลโพธิ์ และตำบลโพนข่า รวมพื้นที่ทั้งหมด 36.66 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลโพธิ์และตำบลน้ำคำ
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลชำ ตำบลหนองครก และตำบลโพนข่า
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลโพธิ์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลหญ้าปล้อง

2.4.3 สภาพภูมิประเทศ

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ ตั้งอยู่บนภูมิประเทศที่มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่มในเขตลุ่มแม่น้ำมูลตอนปลาย โดยตั้งอยู่ทางตอนใต้ของฝั่งแม่น้ำมูล ห่างจากชายฝั่งแม่น้ำมาทางทิศใต้ประมาณ 5 กิโลเมตร ภูมิฐานจัดเป็น แนวคันดินริมน้ำของลำน้ำสาขาแม่น้ำมูล ประกอบด้วยลำห้วยสำราญและลำห้วยแฮดซึ่งโอบล้อมเขตเทศบาลใน ทิศเหนือ ทิศตะวันออก ทิศใต้ และทิศตะวันตก นอกจากนั้น ยังมีลำน้ำย่อยซึ่งเป็นลำน้ำสาขาของลำห้วยทั้งสอง สายไหลหล่อเลี้ยงภายในพื้นที่เขตเทศบาล ลำน้ำย่อยดังกล่าวได้แก่ห้วยระกำ ห้วยปูน และห้วยน้ำคำ ทางตอน เหนือของเขตเทศบาลมีลักษณะเป็นเนินและที่ดอนสูงกว่าพื้นที่ทางตอนใต้

2.4.4 ประชากรและกลุ่มชาติพันธุ์

เทศบาลเมืองศรีสะเกษมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 38,492 คน จำแนกเป็น เพศชาย จำนวน 18,088 คน และเพศหญิง จำนวน 20,404 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในหลังคาเรือนจำนวน 21,902 หลังคา (ตามทะเบียนราษฎร ณ เดือน กันยายน 2568) จัดเป็นเทศบาลเมืองที่มีประชากรหนาแน่นที่สุดแห่งหนึ่ง

กลุ่มชาติพันธุ์ดั้งเดิมในเขตเทศบาลคือกลุ่มชาติพันธุ์ลาว ซึ่งพูดภาษาลาว จัดเป็นภาษาถิ่นไทยอีสาน ภาษาหลักที่พูดกันแพร่หลายในกลุ่มประชากรภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างไรก็ตาม จากอดีตจนถึงปัจจุบันมี การเคลื่อนย้ายของประชากรจากต่างถิ่นมาตั้งถิ่นฐานในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีกลุ่ม ชาติพันธุ์ที่หลากหลายในพื้นที่เทศบาลแห่งนี้ ประกอบด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ที่พูดภาษาลาวและภาษาไทยภาคกลาง (ซึ่งจัดอยู่ในตระกูลภาษาขร้า-ไท) และกลุ่มชาติพันธุ์ที่พูดภาษาในตระกูลภาษามอญ-เขมร ได้แก่ภาษาเขมรถิ่น ไทย (คแมเลอหรือเขมรสูง) ภาษากูย (หรือกวย หรือส่วย) และภาษาเยอ

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรแยกตามชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ชุมชน	จำนวนประชากร			จำนวน หลังคาเรือน
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
1. คุ่มกลาง	43	50	93	54
2. โนนสวรรค์	61	62	123	47
3. สะพานขาว	176	165	341	242
4. หนองม่วง	162	141	303	79
5. โนนเขวา	299	360	659	351
6. โนนสำราญ	161	181	342	155
7. หนองหล่ม	248	276	522	250
8. หนองแดง	372	472	844	635
9. พันท้าน้อย	495	533	1,028	815
10. โนนสำนักมิตรภาพ	106	136	242	103
11. โนนทรายทอง	377	381	758	484
12. หนองโพธิ์	173	205	378	154
13. กุดหวาย	210	247	457	269
14. โนนเค็ง	534	624	1,158	582
15. เมืองใหม่สะพานขาว	116	137	253	126
16. วัดเลียบ	223	267	490	162
17. พันทาใหญ่	387	393	780	460
18. ไกรภักดี	280	296	576	402
19. ห้วยนา	242	295	537	271
20. ป่าม่วง	210	244	454	224
21. หนองอุทัย	218	245	463	219
22. มงคลสมบัติ	120	163	283	128
23. ผดุงธรรม	190	210	400	149
24. ศรีสำราญ	256	266	522	247
25. สวนสมเด็จฯ	318	373	691	278
26. วัดหลวง	344	375	719	331
27. หนองคู	536	552	1,088	375
28. ทุ่งนาดี	532	633	1,165	542
29. หนองเม็ก	430	306	736	347

ชุมชน	จำนวนประชากร			จำนวน หลังคาเรือน
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
30. เมืองเก่าหลักเมือง	290	378	668	476
31. หนองยวน	285	319	604	454
32. สนามบิน	256	342	598	333
33. หนองยาง	759	924	1,683	882
34. มารีนองแคน	725	822	1,547	1,256
35. ร.ส.พ.	848	1,065	1,913	2,614
36. โนนหนามแท่ง	1,484	1,732	3,216	1,631
37. ตันโก	339	370	709	279
38. ศรีนครลำดวน	325	383	708	483
39. ตลาดนอก	464	562	1,026	609
40. หนองกะลา	361	462	823	342
41. ท่าเรือ	813	870	1,683	782
42. หนองตะมะ	843	903	1,746	749
43. ศรีมงคล	344	373	717	277
44. วัดเจียงอี	566	598	1,164	441
45. วัดพระโต	695	695	1,390	1,023
46. ศิริทรัพย์ทวีโชค	258	330	588	272
47. เอื้ออาทร	414	538	952	495
ไม่กำหนดชุมชน (พื้นที่คาบเกี่ยวกัน)	202	150	352	23
รวมทั้งสิ้น	18,088	20,404	38,492	21,902

ข้อมูล จาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองศรีสะเกษ (ณ เดือน กันยายน 2568)

2.4.5 การศึกษา ศาสนาและสาธารณสุข

เขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของจังหวัดศรีสะเกษ โดยเป็นที่ตั้งของสถานศึกษาทุกระดับตั้งแต่ระดับพื้นฐานถึงระดับอุดมศึกษา รวมทั้งสิ้น 29 แห่ง โดยเป็นสถาบันการศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำนวน 11 แห่ง ประกอบด้วย โรงเรียนเทศบาล 7 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 แห่ง

เขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีโรงพยาบาลรัฐบาล 1 แห่ง , โรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง, ศูนย์บริการสาธารณสุข 5 แห่ง และมีคลินิกในเขตเทศบาล จำนวน 130 แห่ง, อาสาสมัครสาธารณสุขในชุมชน 523 คน

เขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีวัดทางพระพุทธศาสนา จำนวน 13 แห่ง, คริสตจักร จำนวน 3 แห่ง และ มัสยิด จำนวน 1 แห่ง

2.4.6 ระบบเศรษฐกิจ

ประเภทและจำนวนสถานประกอบการด้านการพาณิชย์กรรมและการบริการในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประกอบด้วย

1) สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

- สถานีบริการน้ำมัน 13 แห่ง
- ห้างสรรพสินค้า 2 แห่ง
- ตลาดสด 8 แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง
- สถานีขนส่ง 1 แห่ง

2) สถานประกอบการเทศพาณิชย์

สถานธนาบาล 3 แห่ง (เอกชน 2 แห่ง)

3) สถานประกอบการด้านบริการ

ในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษมีโรงแรม / ที่พัก 14 แห่ง

4) สถาบันทางการเงิน

ในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษมีธนาคาร 17 แห่ง

5) การปศุสัตว์

- ผู้ประกอบการเลี้ยงม้า โค กระบือ จำนวน 1 ราย
- ผู้ประกอบการเลี้ยงสุกร จำนวน 51 ราย

2.4.7 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษมีแหล่งทรัพยากรน้ำที่สำคัญ 2 แห่ง คือ

ห้วยสำราญ เกิดจากเทือกเขาพนมดงรัก เขตอำเภออุษันธุ์ และอำเภอภูสิงห์ผ่านอำเภอปรังค์ภู เข้าสู่อำเภอเมืองทางด้านทิศเหนือและทิศตะวันตก ไหลลงสู่แม่น้ำมูลที่บ้านโพธิ์ สภาพน้ำในลำห้วยจะไม่ไหลในฤดูแล้ง และแห้งในบางช่วง โดยมีระดับน้ำต่ำสุดประมาณ 109 เมตร และสูงสุด 122 เมตร เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง เมื่อปี พ.ศ. 2509

ห้วยแฮด ต้นน้ำเกิดจากเทือกเขาพนมดงรัก เขตอำเภออุษันธุ์ไหลผ่านอำเภอไพรบึง ลงสู่แม่น้ำมูล ที่อำเภอเมือง ไหลผ่านทางด้านทิศใต้ของเมืองศรีสะเกษ สภาพลำห้วยมีน้ำขังตลอดปี ระดับน้ำต่ำสุดของห้วยประมาณ 114.30 เมตร ระดับน้ำสูงสุดในฤดูฝนระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม มีระดับไม่เกิน 122 เมตร เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง

นอกจากนี้ ในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีหนอง บึง จำนวน 8 แห่ง ได้แก่หนองเม็ก หนองปลาขวย หนองบัว หนองกุดหวาย หนองแคน หนองแดง หนองโพธิ์ หนองตะมะ คลอง ลำธาร ห้วย จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ ห้วยสำราญ ห้วยน้ำคำ ห้วยแฮด ห้วยปูน มีคลองชลประทานในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษผ่าน 1 คลอง

2.4.8 ประเพณีและงานประจำปี

พิธีสมโภชน์พระนางศรีสะเกศ

จัดขึ้นระหว่างช่วงเดือนมกราคม เพื่อเป็นการสมโภชและระลึกถึงพระคุณของพระนางศรี ซึ่งเป็นที่มาของชื่อเมือง “ศรีสะเกศ” และเป็นที่เคารพสักการะของชาวศรีสะเกศ โดยมีกิจกรรมทำบุญตักบาตร พิธีบวงสรวง และเปลี่ยนเครื่องทรงพระนางศรี ในพิธีสมโภชพระนางศรีท่านจะได้พบกับพิธีการบวงสรวงแบบโบราณที่ชาวศรีสะเกศรักษาสืบทอดกันมาอย่างยาวนาน

พิธีสมโภชน์ศาลหลักเมือง

เพื่อเป็นการสมโภชศาลหลักเมืองประจำจังหวัดศรีสะเกศ โดยจัดขึ้นในวันขึ้นปีใหม่ไทยวันที่ 13 เมษายน โดยในพิธีจะเริ่มจัดตั้งแต่เย็นวันที่ 12 เมษายน พิธีเจริญพระพุทธมนต์เย็น เข้าวันที่ 13 เมษายน จัดพิธีทำบุญตักบาตร พิธีบวงสรวง และสรงน้ำหลักเมือง เพื่อความเป็นสิริมงคลในการเริ่มต้นปีใหม่ไทยชาวศรีสะเกศ นิยมขอพรให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ครอบครัว ความรัก

งานเงาะ ทุเรียน ของดีเมืองศรีสะเกศ

จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีในช่วงเดือนมิถุนายน เพราะเป็นช่วงที่ผลไม้ต่าง ๆ ภายในจังหวัดออกผลผลิตได้มากที่สุด เช่น เงาะ ทุเรียน ข้าวโพดหวาน ลองกอง ลำไย สะตอ กระเทียม หอม กระเทียม อีกทั้งยังมีกิจกรรมแรลลี่เชิงอนุรักษ์เที่ยวชมสวนผลไม้ของเกษตรกรในพื้นที่ นิทรรศการเชิงเกษตร ชมและเลือกซื้อผลผลิตทางการเกษตรสดๆ จากสวน ผลิตภัณฑ์ชุมชน ผลิตภัณฑ์ไม้ผลไม้ยืนต้น ไม้ดอกไม้ประดับ กิจกรรมประกวดผลผลิตทางการเกษตร การประกวดสัตว์เศรษฐกิจ สัตว์สวยงาม การแข่งขันสาวไหม และอื่น ๆ

เทศกาลดอกคำวนวน สืบสานประเพณีสี่เผ่าไทยศรีสะเกศ

จัดขึ้นในช่วงต้นเดือนมีนาคมของทุกปี ณ บริเวณสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ กิจกรรมในงานได้แก่ การแสดงวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตของชนสี่เผ่าภายในหมู่บ้านเขมร, กูย, ลาว และเยอ การแสดงวัฒนธรรมสี่เผ่า การเล่าเรื่องจากวิถีชีวิตศรีสะเกศ การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP และภาคค่ำร่วมรับประทานอาหารพื้นเมืองแบบพาแลงพร้อมชมการแสดง แสง สี เสียง “ศรีพทุธเศศวร” ที่ยิ่งใหญ่ตระการตาด้วยนักแสดงกว่า 200 ชีวิต ที่มาร่วมถ่ายทอดวัฒนธรรมประเพณีของชนเผ่าทั้งสี่เผ่าและตำนานการสร้างเมืองศรีสะเกศ

2.4.9 สถานที่สำคัญและสถานที่ท่องเที่ยว

วัดมหาพุทธาราม (วัดพระโต)

ตั้งอยู่ใจกลางเมืองศรีสะเกศ มีวิหารซึ่งเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองและเป็นที่เคารพสักการะของชาวศรีสะเกศ คือ “หลวงพ่โต” เป็นพระพุทธรูปองค์ใหญ่ ปางมารวิชัย มีความสูงจากฐานถึงยอดเกศ 6.85 เมตร หน้าตักกว้าง 3.50 เมตร เดิมเป็นพระพุทธรูปศิลาจำหลัก สันนิษฐานว่าเป็นพระพุทธรูปสมัยขอมซึ่งมีอายุร่วมพันปีมาแล้วแต่มาสร้างเพิ่มเติมขึ้นเมื่อใดไม่ปรากฏแน่ชัด มีหลักฐานบ่งชี้ว่าองค์พระแท้จริงแล้วเป็นหินดำเกลี้ยง แต่มีการฉาบปูนทับองค์พระไว้เพื่อป้องกันมิจฉาซีพม่าโจรกรรมไปในครั้งอดีต



ภาพที่ 2.2 วัดมหาพุทธาราม (วัดพระโต)

ศาลหลักเมือง

เดิมศาลหลักเมืองเก่ามีสภาพทรุดโทรมเนื่องจากการก่อสร้างมานานในปี 2519 จังหวัดศรีสะเกษ จึงได้ทำการก่อสร้างศาลหลักเมืองใหม่ขึ้นมาในบริเวณเดิม และได้ขยายบริเวณให้กว้างออกไปอีก รูปแบบก่อสร้างเป็นแบบจัตุรมุข องค์เสาหลักเมืองทำด้วยไม้ชัยพฤกษ์ยอดเสาแกะสลักเป็นรูปหัวใจเม็ดทรงมัตถกะเส้นผ่าศูนย์กลางของเสา 30 เซนติเมตร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ รัชกาลที่ 9 ทรงเจิมยอดชัยหลักเมือง เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2530 ณ พระตำหนักจิตรดารโหฐาน (พร้อมด้วยหลักเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช และหลักเมืองจังหวัดชัยนาท) ศาลหลักเมืองก่อสร้างแล้วเสร็จในปี 2531



ภาพที่ 2.3 ศาลหลักเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ตึกขุนอำไพพาณิชย์

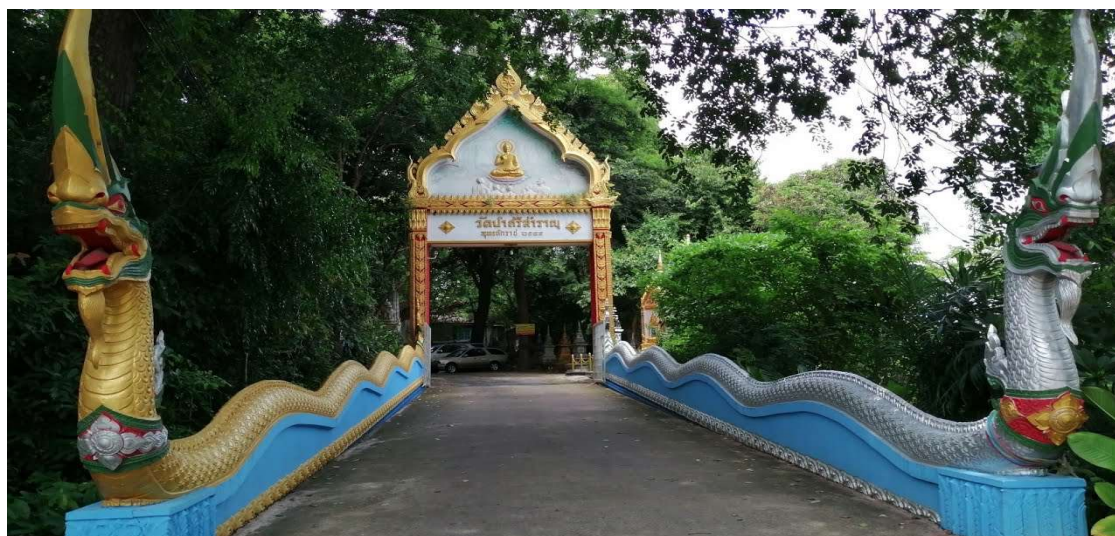
ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ถนนอุบลเป็นตึกเก่าของขุนอำไพพาณิชย์ (อินทร์ นาคสีหราช) คหบดีชาวศรีสะเกษสร้างเมื่อ พ.ศ. 2468 โดยช่างชาวจีนและมอญ ตัวอาคารมีรูปทรงและลวดลายปูนปั้นที่งดงามตามคติความเชื่อของชาวจีน ได้รับการบูรณะและอนุรักษ์ไว้เป็นอย่างดีจนได้รับรางวัลชนะเลิศโครงการดีเด่นการอนุรักษ์สถาปัตยกรรมในเมืองเมื่อปี พ.ศ. 2530 และกรมศิลปากรได้ประกาศขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถานไว้แล้ว



ภาพที่ 2.4 ตึกขุนอำไพพาณิชย์

วัดป่าศรีสำราญ

วัดที่ประดิษฐานหลวงพ่อบุญรอดและหลวงพ่อดำที่นำมาจากเมืองพม่าเมื่อ พ.ศ. 2481 โดยหลวงพ่อนิลและหลวงปู่บุญยัง พระพุทธรูปที่ชาวศรีสะเกษเคารพและมักมากราบไหว้ขอพรให้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านงานการเงินหรือความรักดังที่มีคำกล่าวว่าพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ขอพรได้ดังใจนึก



ภาพที่ 2.5 วัดป่าศรีสำราญ

เกาะห้วยน้ำคำ

สวนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา (เกาะห้วยน้ำคำ) เดิมสถานที่แห่งนี้เป็นป่าละเมาะและทุ่ง เทศบาลเมืองศรีสะเกษได้พัฒนาเพื่อสร้างเป็นศูนย์ประสานการท่องเที่ยว อีสานใต้ พัฒนาให้เป็นอ่างเก็บน้ำห้วยน้ำคำเป็นสถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อนออกกำลังกายและกิจกรรมทางน้ำของประชาชน เป็นสถานที่ตั้งของศูนย์แสดงพันธุ์สัตว์น้ำ พิพิธภัณฑ์แสดงประวัติความเป็นมาของจังหวัดศรีสะเกษ วัฒนธรรมขอมโบราณและชนเผ่าพื้นเมือง 4 ชนเผ่า ได้แก่ ลาว ส่วย เขมร เยอ โดมแสดงพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับ พันธุ์พืชพื้นเมืองและพัฒนาให้มีจุดชมวิวยุททัศน์ของเมืองศรีสะเกษ อาคารศูนย์ศิลปาชีพวัฒนธรรมสี่เผ่าไทย และ หอสูงชมทัศนียภาพจังหวัดศรีสะเกษ ภายในยังมีถนนรอบเกาะที่สวยงามเหมาะกับการปั่นจักรยาน เดิน วิ่ง ออกกำลังกาย



ภาพที่ 2.6 เกาะกลางน้ำ (ห้วยน้ำคำ)

พระนางศรีสะเกศ

พระนางศรี ซึ่งปรากฏชื่อในตำนานเมืองศรีสะเกษ ว่าเป็นธิดาพญาขอม โดยพระนางเป็นผู้นำในการสร้างเมืองศรีสะเกษมาแต่ครั้งสมัยขอมโบราณ รูปพระนางศรีในอิริยาบถกำลังสระผม(เกศ) สอดคล้องกับเนื้อความตอนหนึ่งในตำนานว่า พระนางได้ลงสระน้ำและสระผมในสระกำแพง ซึ่งเป็นบารายหรือสระน้ำประจำปราสาทสระกำแพงใหญ่และปราสาทสระกำแพงน้อย อันเป็นที่มาของชื่อเมืองว่า “ศรีสะเกศ” ในอดีตหรือ “ศรีสะเกษ” ในปัจจุบัน



ภาพที่ 2.7 พระนางศรีสระเกษ

สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์

เป็นทั้งสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นปอดใหญ่ของชาวศรีสะเกษ ภายในบริเวณพรั่งพร้อมด้วย “ต้นลำตวน” สัญลักษณ์ของศรีสะเกษกว่า 50,000 ต้น ที่จะพร้อมใจกันบานสะพรั่งหอมอบอวลอวดความงามแก่ผู้มาเยือน ในช่วงเดือนมีนาคมของทุก ๆ ปี นอกจากนี้สามารถเดินข้ามสะพานไปเยือนชมสวนสัตว์ขนาดย่อมได้ด้วยบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความเขียวข่มของทิวต้นลำตวนและพันธุ์ไม้หลากชนิด



ภาพที่ 2.8 สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์

ศูนย์แสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ตั้งอยู่ในสวนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา (เกาะห้วยน้ำคำ) มุ่งเน้นพัฒนาองค์ความรู้ ความเพลิดเพลินเป็นอุทยานแห่งความรู้เกี่ยวกับพันธุ์สัตว์น้ำจืดและน้ำทะเลที่หาชมได้ยาก รวมถึงการจัดแสดงอุทยานการเรียนรู้เรื่องไดโนเสาร์โลกล้านปี



ภาพที่ 2.9 ศูนย์แสดงพันธุ์สัตว์น้ำเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

โดมแสดงพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับ และพันธุ์พืชพื้นเมือง

ตั้งอยู่ในสวนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา (เกาะห้วยน้ำคำ) เป็นโดมขนาดใหญ่ ภายในโดมจัดเป็นสวนไม้ดอกไม้ประดับและพืชพื้นเมือง มีความสวยงาม เหมาะแก่การพักผ่อนและศึกษาหาความรู้

อาคารศูนย์ศิลปะอารยธรรมสี่เผ่าไทย และหอสูงชมทัศนียภาพจังหวัดศรีสะเกษ

ตั้งอยู่ในสวนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเฉลิมพระชนมพรรษา 84 เป็นอาคารคอนกรีต 16 ชั้น ความสูงถึงยอดหลังคา 84 เมตร เท่ากับพระชนมายุ 84 พรรษา (เทศบาลเมืองศรีสะเกษ ดำเนินการก่อสร้างเนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา ครบ 84 พรรษา ในวันที่ 5 ธันวาคม 2554) พื้นที่ใช้สอยอาคารรวม 3,515 ตารางเมตร รูปแบบสถาปัตยกรรมขอมประยุกต์ ภายในอาคาร ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ส่วนจัดนิทรรศการ เป็นส่วนที่จัดแสดง การแนะนำเมืองศรีสะเกษ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม โบราณ การตั้งย้ายเมืองวิถีชีวิตชุมชนสี่เผ่า สถาปัตยกรรมและศิลปหัตถกรรมของจังหวัดศรีสะเกษ มีพื้นที่ประมาณ 1,230 ตารางเมตร

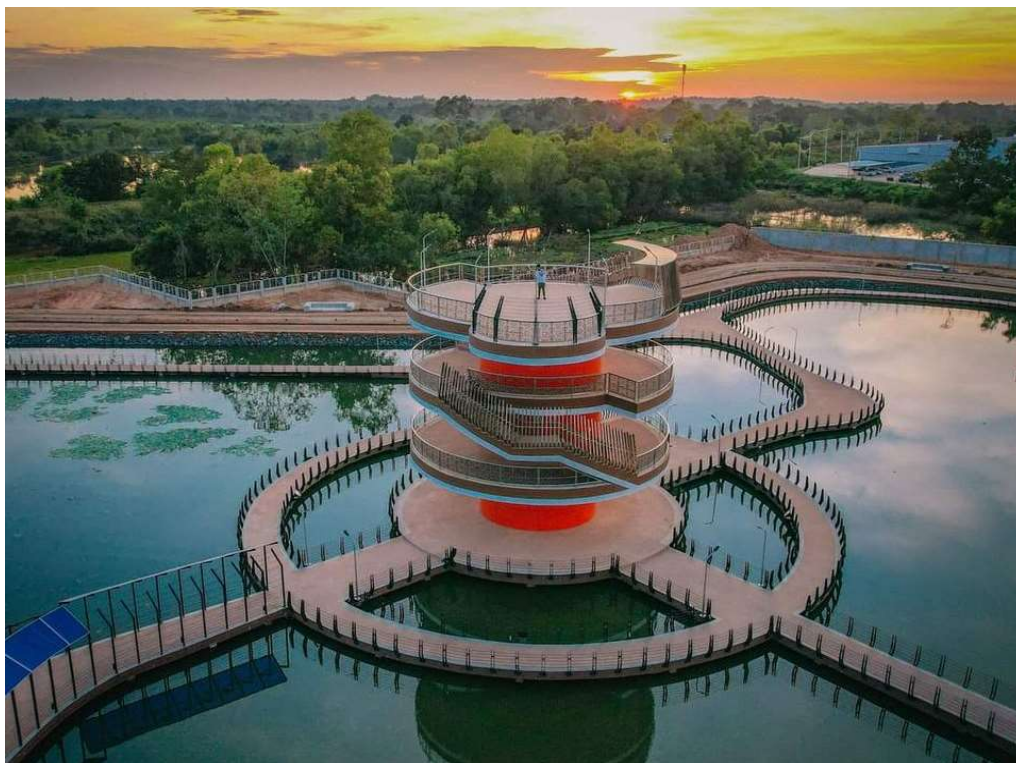
ส่วนที่ 2 อุทยานเพื่อการเรียนรู้ พร้อมทั้งห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มีพื้นที่ประมาณ 765 ตารางเมตร

ส่วนที่ 3 จุดชมวิว เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยว ได้ชมทัศนียภาพของเมืองศรีสะเกษ มีพื้นที่ประมาณ 289 ตารางเมตร

ส่วนที่ 4 ห้องเอนกประสงค์ต่าง ๆ เช่น ห้องรับรอง ห้องประชุม ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ห้องจัดฉายภาพยนตร์

สวนสาธารณะกุดหวาย อนุสรณ์ 239 ปี จังหวัดศรีสะเกษ

ตั้งอยู่ที่ตำบลห้วยปล้อง อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เป็นสวนสาธารณะสมัยใหม่ที่มีการออกแบบอย่างสวยงามมีเอกลักษณ์ และมีประโยชน์หลากหลาย ทั้งเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่ออกกำลังกาย สถานที่ท่องเที่ยว จุดชมวิว จุดเช็คอินถ่ายรูป และแลนด์มาร์กใหม่ของจังหวัดศรีสะเกษ



ภาพที่ 2.10 สวนสาธารณะกุดหวาย อนุสรณ์ 239 ปี จังหวัดศรีสะเกษ

สวนสาธารณะลานออกดลอด อนุสรณ์ 238 ปี จังหวัดศรีสะเกษ

เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายของประชาชนชาวศรีสะเกษ เป็นสถานที่ร่มรื่น อยู่ติดกับลำห้วยสำราญ ถนนกสิกรรม ตำบลเมืองเหนือ อำเภอเมืองศรีสะเกษ



ภาพที่ 2.11 สวนสาธารณะลานออกดลอด อนุสรณ์ 238 ปี จังหวัดศรีสะเกษ

2.4.10 โครงสร้างการบริหารและการปฏิบัติราชการ

บุคลากรคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

1. นายฉัฐมงคล	อังกสกุลเกียรติ	นายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษ
2. นายนพดล	จันทร์พวง	รองนายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษ
3. นายคมสัน	เพิ่มบุญ	รองนายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษ
4. นางสาวศรีเสงี่ยม	ณัฐรักษา	รองนายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษ
5. นายประพันธ์	ดอกไม้	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษ
6. นายสุรศักดิ์	เตรียมพิทักษ์	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษ
7. นางสาววาดน้ำ	จันทร์พวง	เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษ

สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

1. นางชนิตา	พีรบรรเดช	ประธานสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
2. นายกิตติศักดิ์	วรรณภาสินี	รองประธานสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
3. นางสมพร	สังข์สุวรรณ	เลขานุการสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 1

1. นายธนิต	เลิศพันธ์พรหม	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
2. นายวิศรุต	มหาสุวีระชัย	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
3. นางสาวศิริญาภรณ์	แซ่จิ้ง	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
4. นายนนทวัชร	เกษชุมพล	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
5. นางลลิตา	นวลเลิศปรีชา	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
6. นายอภินพ	เพชรจรุงพร	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 2

1. นายสมโภชน์	จตุธรรางกูร	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
2. นายสฤษฏ์	นาควารินทร์	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
3. นายกิตติศักดิ์	วรรณภาสินี	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
4. นางสาวสุมาลี	บำรุงกิจ	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
5. นางชนิตา	พีรบรรเดช	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
6. นายบุญหลักัด	ถึงไชย	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

สมาชิกสภาเทศบาล เขตที่ 3

1. นายศิริภาพ	บุญลพ	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
2. นายสนธยา	เที่ยงธรรม	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
3. นายสันติชัย	ชาลาภูลพถัม	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
4. นายอภินพ	เพชรจรุงพร	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
5. นายพรชัย	พั่วไพศาล	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
6. นายสุบิน	บุญนำ	สมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ตารางที่ 2.2 ชุมชนตามเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

เขตเลือกตั้งที่ 1	เขตเลือกตั้งที่ 2	เขตเลือกตั้งที่ 3
1) ชุมชนวัดพระโต 2) ชุมชนหนองยวน 3) ชุมชนศรีนครลำดวน 4) ชุมชนหนองอุทัย 5) ชุมชนหัวนา 6) ชุมชนหนองเม็ก 7) ชุมชนโนนทรายทอง 8) ชุมชนเมืองเก่าหลักเมือง 9) ชุมชนทุ่งนาดี 10) ชุมชนตลาดนอก 11) ชุมชนหนองหล่ม 12) ชุมชนท่าเรือ 13) ชุมชนศิริทรัพย์ทวีโชค 14) ชุมชนโนนเขวา 15) ชุมชนพันทาใหญ่ 16) ชุมชนปาม่วง 17) ทะเบียนบ้านกลาง	1) ชุมชนหนองตะมะ 2) ชุมชนศรีมงคล 3) ชุมชนวัดเจียงอี 4) ชุมชนผดุงธรรม 5) ชุมชนวัดเลียบ 6) ชุมชนต้นโก 7) ชุมชนวัดหลวง 8) ชุมชนโนนหนามแท่ง 9) ชุมชนไกรภักดี 10) ชุมชนหนองกะลา 11) ชุมชนโนนเค็ง 12) ชุมชนพันท้าน้อย 13) ทะเบียนบ้านกลาง	1) ชุมชนหนองโพธิ์ 2) ชุมชนหนองยาง 3) ชุมชนมงคลสมบัติ 4) ชุมชนหนองคู 5) ชุมชนโนนสำราญ 6) ชุมชนสวนสมเด็จ 7) ชุมชนกุดหวาย 8) ชุมชนคุ้มกลาง 9) ชุมชนหนองแดง 10) ชุมชนศรีสำราญ 11) ชุมชนมารีหนองแคน 12) ชุมชนหนองม่วง 13) ชุมชนสะพานขาว 14) ชุมชนสนามบิน 15) ชุมชนเมืองใหม่ฯ 16) ชุมชนโนนสำนัก 17) ชุมชน ร.ส.พ. 18) ชุมชนโนนสวรรค์ 19) ชุมชนอ้ออาหาร 20) ทะเบียนบ้านกลาง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บัณฑิต เหมือนมี (2562) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการศึกษาสัมพันธ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายใน การเข้าถึงด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจใน

ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.60 สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และ ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 93.00 สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และคุณภาพของการบริการตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

อภิรักษ์ จันทะนี และคณะ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/ มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.796$) คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.721$) คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.660$) คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.828$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.634$) คิดเป็นร้อยละ 92.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม

ระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวัดประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณา รายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 91.40 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและความสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ และคุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และความสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการขุดเจาะบ่อบาดาล รองลงมาโครงการก่อสร้างถนนลาดยางแอสฟัลต์คอนกรีต ปรับปรุงคุณภาพด้วยยางธรรมชาติ บ้านทุ่งหมากหนุม หมู่ที่ 5 ตำบลสบเตี๊ยะ เชื่อมบ้านแท่นคำ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ และงานบริการของโรงเรียนบ้านศาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และงานบริการออกพื้นที่เพื่อตรวจสอบสถานประกอบการ จัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ และให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการหรือได้รับการบริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยมีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ และเป็นผู้มาใช้บริการสาธารณะ/เป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยใช้ฐานประชากร 50,000 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 397 คน เพื่อให้การสำรวจในครั้งนี้มีความเชื่อมั่นสูง คณะผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 2,381 คน (ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.02) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 สามารถคำนวณได้ดังนี้

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

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{50,000}{1+50,000(0.05)^2} = 397 \text{ คน}$$

จากการคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 397 คน เพื่อให้การสำรวจในครั้งนี้มีความเชื่อมั่นสูง คณะผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 2,381 คน (ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.02) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสาธารณะและที่มาใช้บริการแต่ละหน่วยงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ให้ครอบคลุมทุกชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะดำเนินงานสร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 5 ตอน

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ จำนวน 6 งาน คือ 1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 4) งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น 5) งานด้านคุณภาพชีวิต 6) งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับประเด็นรายละเอียดการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

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

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่น่าประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

คณะดำเนินงานได้มีวิธีการสร้างและตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดโครงสร้างในการจัดทำแบบสอบถาม

2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและการกำหนดกรอบแนวคิดมารวบรวมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จากนั้นคณะดำเนินงานนำผลจากการ Try Out มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

2.5 นำผลจากการทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,381 ราย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) เพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เพื่อขอรับรายชื่อของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

2. พิจารณาชุมชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

3. ประสานกับผู้นำชุมชนหรือสมาชิกเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4. เก็บรวบรวมข้อมูล จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้นดังนี้

4.1) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจและตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะทำให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

4.2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

5. จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

1.1 สูตรการหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ x แทน จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.2 สูตรการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

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

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

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

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

2. การวัดผลประเมินความพึงพอใจและคุณภาพบริการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้เกณฑ์คะแนนมาตรฐานโดยการปรับคะแนนความพึงพอใจที่รวบรวมได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (วนิดา เนื่องอุดม, 2550)

คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
 คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 มีระดับความพึงพอใจ มาก
 คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40 มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
 คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 มีระดับความพึงพอใจ น้อย
 คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 มีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

การประเมินคุณภาพการบริการ ใช้ค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คุณภาพบริการ	ค่าเริ่มต้น
ระดับ 1	ร้อยละ 60
ระดับ 2	ร้อยละ 65
ระดับ 3	ร้อยละ 70
ระดับ 4	ร้อยละ 75
ระดับ 5	ร้อยละ 80

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
3. ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม
4. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่น่าประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,381 คน ผลการศึกษาและ วิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	2,381	100.00
ชาย	1,042	43.76
หญิง	1,339	56.24
อายุ	2,381	100.00
ไม่เกิน 20 ปี	97	4.08
21-30 ปี	290	12.18
31-40 ปี	365	15.33
41-50 ปี	412	17.30
51-60 ปี	612	25.70
60 ปีขึ้นไป	605	25.41
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	2,381	100.00
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	787	33.05
มัธยมศึกษา	597	25.07
ปวช., ปวส., อนุปริญญา	459	19.28
ปริญญาตรี	446	18.73
สูงกว่าปริญญาตรี	92	3.87

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพหลัก	2,381	100.00
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	259	10.88
นักเรียน/นักศึกษา	225	9.45
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	828	34.77
รับจ้าง/ลูกจ้าง	551	23.14
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	289	12.14
อื่น ๆ เช่น.....	229	9.62
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	2,381	100.00
น้อยกว่า 10,000 บาท	1,223	51.37
10,000 – 20,000 บาท	805	33.81
20,001 – 30,000 บาท	231	9.70
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	122	5.12
การอยู่อาศัยในชุมชน	2,381	100.00
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	926	38.89
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี	360	15.12
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	1,000	42.08
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	93	3.91

จากตารางที่ 4.1 คุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 1,339 คน คิดเป็นร้อยละ 56.24 และเพศชาย จำนวน 1,042 คน คิดเป็นร้อยละ 43.76

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 612 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 605 คน คิดเป็นร้อยละ 25.41 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 12.18 และช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 4.07 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน 787 คน คิดเป็นร้อยละ 33.05 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 597 คน คิดเป็นร้อยละ 25.07 ระดับ ปวช., ปวส., อนุปริญญา จำนวน 459 คน คิดเป็นร้อยละ 18.73 ระดับปริญญาตรี จำนวน 446 คน คิดเป็นร้อยละ 18.73 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 3.87 ตามลำดับ

อาชีพหลัก พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 828 คน คิดเป็นร้อยละ 34.77 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 551 คน คิดเป็นร้อยละ 23.14 ประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 ประกอบอาชีพรับราชการ/

พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88 ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 9.45 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 1,223 คน คิดเป็นร้อยละ 51.37 รองลงมา คือ เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 805 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81 เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 5.12 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 1,002 คน คิดเป็นร้อยละ 42.08 รองลงมา คือ เป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 926 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 15.12 และย้ายมาอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

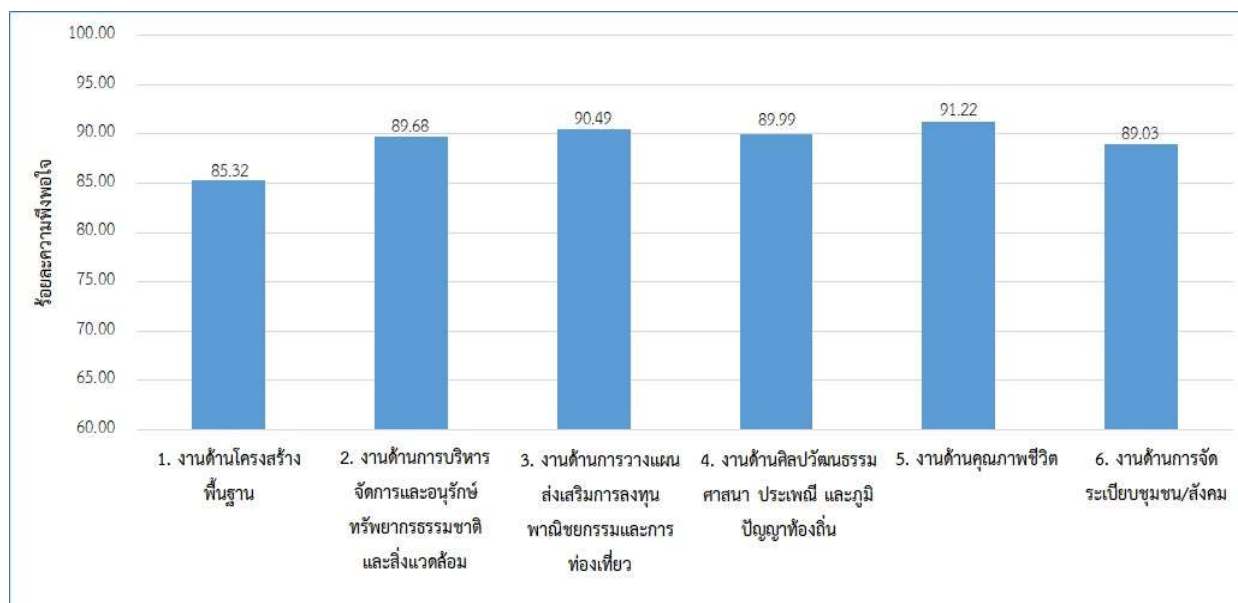
ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.27	0.64	85.32	มากที่สุด
2. งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.48	0.58	89.68	มากที่สุด
3. งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	4.52	0.54	90.49	มากที่สุด
4. งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.50	0.51	89.99	มากที่สุด
5. งานด้านคุณภาพชีวิต	4.56	0.52	91.22	มากที่สุด
6. งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม	4.45	0.56	89.03	มากที่สุด
รวม	4.46	0.56	89.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.29 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.22 รองลงมาคือ งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.49 งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 89.99 งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.48$, $S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.68 งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.03 และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.27$, $S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 85.32 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะจำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ถนนเพื่อการสัญจรในเขตเทศบาล	4.23	0.59	84.57	มากที่สุด
2) ความพึงพอใจต่อการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล	4.15	0.62	82.96	มาก
3) ความพึงพอใจต่อการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย	4.18	0.66	83.64	มาก
4) ความพึงพอใจต่อความสว่างของไฟฟ้าสาธารณะในชุมชนอย่างเพียงพอ	4.43	0.63	88.61	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุง/ดูแลไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดเสียหายเพียงใด	4.34	0.69	86.83	มากที่สุด
รวม	4.27	0.64	85.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, $S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 85.32 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความสว่างของไฟฟ้าสาธารณะในชุมชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.43$, $S.D. = 0.63$) คิดเป็นร้อยละ 88.61 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุง/ดูแลไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดเสียหาย ($\bar{X} = 4.34$, $S.D. = 0.69$) คิดเป็นร้อยละ 86.83 และความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้ถนนเพื่อการสัญจรในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.23$, $S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละ 84.57 ส่วนคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความพึงพอใจต่อการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย ($\bar{X} = 4.18$, $S.D. = 0.66$) คิดเป็นร้อยละ 83.68 และความพึงพอใจต่อการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.15$, $S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 82.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของ

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์	4.49	0.58	89.77	มากที่สุด
2) ความพึงพอใจต่อการรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล	4.45	0.60	89.01	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	4.47	0.59	89.39	มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.53	0.56	90.53	มากที่สุด
รวม	4.48	0.58	89.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, $S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.68 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 90.53 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.49$, $S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.77 ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. =$

0.59) คิดเป็นร้อยละ 89.39 และความพึงพอใจต่อการรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.60$) คิดเป็นร้อยละ 89.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล เช่น เกาะห้วยน้ำคำ หอชมทัศนียภาพ อควอเรียม ลานออกหลอด ฯลฯ	4.50	0.61	90.06	มากที่สุด
2) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเทศบาล	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีต่างๆ ที่เทศบาล	4.49	0.54	89.72	มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต	4.49	0.53	89.70	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานีนขนส่ง	4.51	0.53	90.30	มากที่สุด
6) ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานธนาณูปาล	4.52	0.52	90.37	มากที่สุด
7) ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการจดทะเบียนพาณิชย์	4.57	0.53	91.46	มากที่สุด
รวม	4.52	0.54	90.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.49 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 91.46 ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานธนาณูปาล ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.37 ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานีนขนส่ง ($\bar{X} = 4.51$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.30 ความพึงพอใจต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล เช่น เกาะห้วย

น้ำคำ หอชมทัศนียภาพ อควอเรียม ลานจอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 90.06 ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีต่าง ๆ ที่เทศบาล ($\bar{X} = 4.49$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 89.72 และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต ($\bar{X} = 4.49$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 89.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ความพึงพอใจต่อการดูแล/อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดั่งงามในท้องถิ่น	4.52	0.51	90.34	มากที่สุด
2) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมจริยธรรม และศีลธรรมอันดีของครอบครัวและชุมชน	4.45	0.50	88.95	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสินค้าและผลผลิตจากภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.50	0.50	90.08	มากที่สุด
รวม	4.50	0.51	89.99	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 89.99 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการดูแล/อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดั่งงามในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.34 ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสินค้าและผลผลิตจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.08 และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมจริยธรรม และศีลธรรมอันดีของครอบครัว และชุมชน ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 88.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านคุณภาพชีวิต

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ความพึงพอใจต่อการจัดระบบการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลฯ	4.56	0.52	91.28	มากที่สุด
2) ความพึงพอใจต่อการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.55	0.52	90.91	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริม/สนับสนุนเด็ก และเยาวชนซึ่งเป็นผู้พิการและด้อยโอกาส	4.54	0.50	90.85	มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุน ให้เด็ก และเยาวชนในชุมชนรวมกลุ่มกันจัดทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์	4.55	0.52	91.01	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
6) ความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชน	4.58	0.51	91.56	มากที่สุด
7) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน	4.54	0.52	90.80	มากที่สุด
8) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน	4.58	0.52	91.69	มากที่สุด
9) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายของเทศบาลฯ	4.55	0.53	90.91	มากที่สุด
รวม	4.56	0.52	91.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านคุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.22 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.69 ความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชน ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 91.56 ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.54$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.80

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัย	4.45	0.53	89.07	มากที่สุด
2) ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่	4.50	0.55	89.96	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในเยาวชนและประชาชนทั่วไป เช่น กิจกรรมรณรงค์ต่างๆ	4.39	0.62	87.83	มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบหอพัก	4.46	0.55	89.26	มากที่สุด
รวม	4.45	0.56	89.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.03 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.96 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบหอพัก ($\bar{X} = 4.46$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.26 ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 89.07 และความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในเยาวชนและประชาชนทั่วไป เช่น กิจกรรมรณรงค์ต่างๆ ($\bar{X} = 4.39$, $S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 87.83 ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม มีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.38	0.58	87.53	มากที่สุด
2) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.41	0.54	88.29	มากที่สุด
3) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.42	0.52	88.35	มากที่สุด

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.37	0.53	87.43	มากที่สุด
5) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.44	0.52	88.77	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.47	0.52	89.42	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	4.48	0.51	89.60	มากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.41	0.52	88.14	มากที่สุด
รวม	4.42	0.53	88.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.44 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.48$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 89.42 ความโปร่งใสในการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.44$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 88.77 ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 4.37$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 87.43

4.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามด้าน

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการจำแนกตามด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.59	0.51	91.88	มากที่สุด
1) ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.64	0.49	92.77	มากที่สุด
2) รูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนรับบริการอย่างชัดเจน	4.56	0.52	91.28	มากที่สุด
3) การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	4.58	0.52	91.59	มากที่สุด
4) การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.59	0.52	91.89	มากที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการจำแนกตามด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.53	90.03	มากที่สุด
1) ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.51	0.52	90.16	มากที่สุด
2) ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ Line เป็นต้น	4.50	0.53	90.00	มากที่สุด
3) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.53	0.52	90.63	มากที่สุด
4) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.47	0.55	89.32	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.58	0.52	91.64	มากที่สุด
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.57	0.52	91.35	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกายเหมาะสม	4.60	0.52	91.98	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.67	0.49	93.39	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาพเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.52	91.23	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.51	0.53	90.26	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.51	92.06	มากที่สุด
1) สถานที่ตั้งหน่วยปฏิบัติงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ	4.53	0.53	90.64	มากที่สุด
2) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย	4.51	0.53	90.16	มากที่สุด
3) ป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์หรือป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.64	0.49	92.82	มากที่สุด
4) การจัดการสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.66	0.49	93.29	มากที่สุด
5) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	4.67	0.49	93.38	มากที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการจำแนกตามด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.52	0.52	90.45	มากที่สุด
1) ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.54	0.52	90.81	มากที่สุด
2) ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	4.50	0.53	90.10	มากที่สุด
รวม	4.56	0.52	91.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.21 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 92.06 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 91.88 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.45 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.03 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 92.77 รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.89 การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.59 และรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนรับบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.28 ตามลำดับ

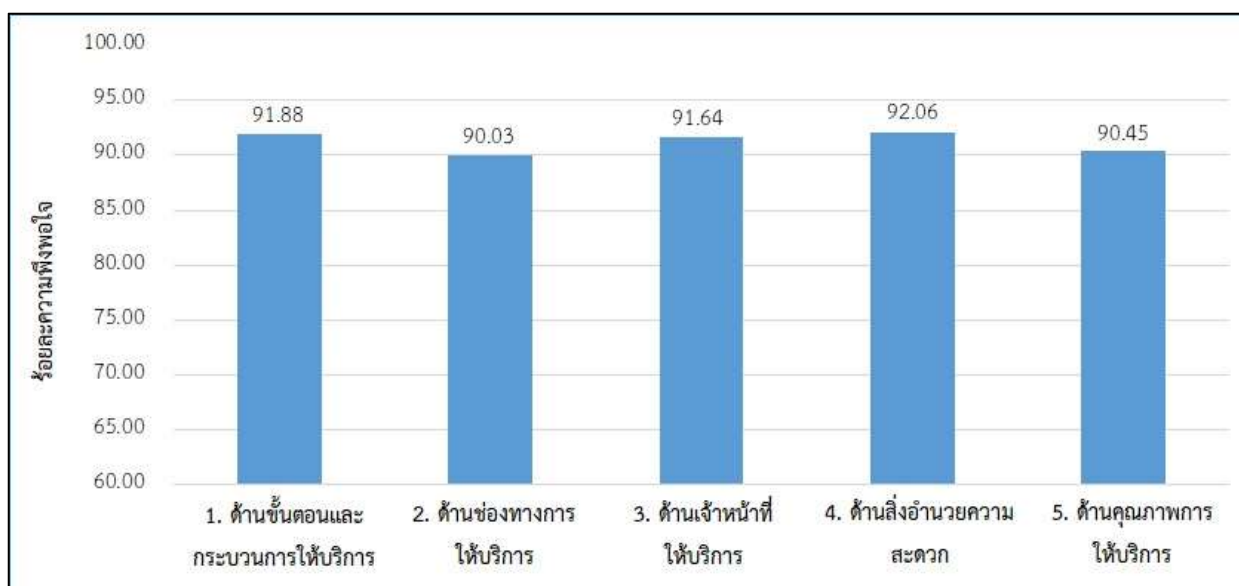
ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.63 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.51$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.16 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ Line เป็นต้น ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.32 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 93.39 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.98 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.35 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาพเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.23 และ

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.26 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 93.38 รองลงมาคือ การจัดการสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.66, S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 93.29 ป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์หรือป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ ($\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 92.82 สถานที่ตั้งหน่วยปฏิบัติงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.64 และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.16 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.81 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.10



ภาพที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะจำแนกตามด้านการให้บริการ

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่น่าประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ที่ประชาชนประทับใจ มีดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตั้งใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ สุภาพเรียบร้อย พุดจาสุภาพ การทำงานรวดเร็ว
- 2) เวลามีปัญหาสามารถติดต่อประสานงานทั้งทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ รับเรื่องได้รวดเร็ว
- 3) เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว พุดคุยกับคนในชุมชนและเอาใจใส่ดีมาก
- 4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและพุดคุยดีมาก ใส่ใจการให้บริการและเป็นกันเองกับประชาชน

5) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ารับการบริการติดต่อกันได้เป็นอย่างดี

6) เจ้าหน้าที่ให้บริการและแก้ไขปัญหารวดเร็ว และอธิบายขั้นตอนการติดต่อแจ้งปัญหา การให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

ส่วนข้อเสนอเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไขของการให้บริการ มีดังนี้

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการซ่อมแซมถนนในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้ผิวจราจรมีคุณภาพเหมือนเดิม การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังซ้ำซากในพื้นที่เสี่ยงอย่างเป็นระบบ และปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน ส่วนการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการสาธารณะในชุมชนผู้ตอบแบบสอบถามเสนอไว้ดังนี้

ชุมชนกุดหวาย : 1) อยากให้ช่วยปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในซอยให้เรียบร้อยและปลอดภัย

ชุมชนไกรภักดี : 1) อยากให้ติดตั้งป้ายการขับขี่และทำลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน 2) ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือน

ชุมชนต้นโก : 1)) อยากให้ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือน 2) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย ไม่ตกหล่น

ชุมชนตลาดนอก : 1) อยากให้ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ เพื่อการสัญจรที่สะดวกปลอดภัย

ชุมชนท่าเรือ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังเป็นหลุมบ่อบริเวณชุมชน

ชุมชนโนนเขวา : 1) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนโนนเค็ง : 1) อยากให้ปรับปรุงระบบประปาแก้ไขปัญหาน้ำประปาไหลเบา

ชุมชนโนนทรายทอง : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชนเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ

ชุมชนโนนสวรรค์ : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชนเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ 2) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น

ชุมชนโนนสำนักมิตรภาพ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน 2) ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือน

ชุมชนโนนสำราญ : 1) อยากให้ติดตั้งป้ายหรือไฟกระพริบเพื่อลดความเร็วบนท้องถนน

ชุมชนโนนหนามแท่ง : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชน 2) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชน

ชุมชนปาม่วง : 1) อยากให้ปรับปรุงแก้ไขบริเวณปากท่อนถนนเป็นหลุมที่เกิดจากดินยุบตัวของดิน

ชุมชนผดุงธรรม : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชน

ชุมชนพันทน้อย : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชน 2) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 3) อยากให้ปรับปรุงท่อระบายน้ำให้สามารถระบายน้ำได้ดีกว่าเดิม

ชุมชนพันทใหญ่ : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนมงคลสมบัติ : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนเมืองเก่าหลักเมือง : 1) อยากให้ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือนและสายไฟในชุมชน

ชุมชนเมืองใหม่สะพานขาว : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ชำรุดในชุมชน 2) อยากให้เพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอต่อปริมาณขยะที่มาจากชุมชน

ชุมชน ร.ส.พ. : 1) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย ไม่ตกหล่น

ชุมชนวัดเจียงอี : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนวัดพระโต : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน 3) อยากให้ติดตั้งลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน

ชุมชนวัดเลียบ : 1) อยากให้เพิ่มแสงสว่างภายในชุมชน 2) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

ชุมชนวัดหลวง : 1)) อยากให้แก้ไขปรับปรุงพื้นผิวถนนบางจุดที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ 2) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น

ชุมชนศรีนครลำดวน : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อภายในชุมชน

ชุมชนศรีมงคล : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

ชุมชนสนามบิน : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น

ชุมชนสวนสมเด็จ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ชุมชนสะพานขาว : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ชุมชนหนองแดง : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน

ชุมชนหนองคู : 1) อยากให้ติดตั้งลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน

ชุมชนหนองตะมะ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน 2) อยากให้ติดตั้งลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน

ชุมชนหนองเม็ก : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน 2) อยากให้มาแก้ไขปัญหายาเสพติดที่ระบาดในชุมชน

ชุมชนหนองอุทัย : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน 2) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน

ชุมชนหัวนา : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

ชุมชนเอื้ออาทร : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน 2) อยากให้แก้ไขปรับปรุงพื้นผิวถนนบางจุดที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ และการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 2,381 คน นำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยคณะวิจัยดำเนินงานสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,381 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.24 มีอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 25.70 การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 33.05 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.77 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 51.37 และส่วนใหญ่เป็นคนอาศัยอยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี ร้อยละ 42.08

2. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.29 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.22 รองลงมาคือ งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.49 งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 89.99 งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.48$, $S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.68 งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.03 และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.27$, $S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 85.32 ตามลำดับ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.64$) คิดเป็นร้อยละ 85.32 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความสว่างของไฟฟ้าสาธารณะในชุมชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.63$) คิดเป็นร้อยละ 88.61 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุง/ดูแลไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดเสียหาย ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.69$) คิดเป็นร้อยละ 86.83 และความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้ถนนเพื่อการสัญจรในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละ 84.57 ส่วนคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.66$) คิดเป็นร้อยละ 83.68 และ ความพึงพอใจต่อการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 82.96 ตามลำดับ

งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.68 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 90.53 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.77 ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.39 และความพึงพอใจต่อการรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือ การดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล ($\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.60$) คิดเป็นร้อยละ 89.01 ตามลำดับ

งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.49 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 91.46 ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานธนาณูปการ ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.37 ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานีขนส่ง ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.30 ความพึงพอใจต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล เช่น เกาะ ห้วยน้ำคำ หอชมทัศนียภาพ อควอเรียม ลานจอดรถ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 90.06 ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีต่าง ๆ ที่เทศบาล ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 89.72 และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 89.70 ตามลำดับ

งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 89.99 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการดูแล/อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดีงามในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.34 ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสินค้าและผลผลิตจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.08 และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมจริยธรรม และศีลธรรมอันดีรอบครัว และชุมชน ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 88.95 ตามลำดับ

งานด้านคุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.22 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.69 ความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชน ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 91.56 ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.54$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.80

งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.03 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.96 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบหอพัก ($\bar{X} = 4.46$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.26 ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 89.07 และความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันปัญหาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป เช่น กิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.39$, $S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 87.83 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.44 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.48$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 89.42 ความโปร่งใสในการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.44$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 88.77

ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 4.37$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 87.43

4. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.21 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 92.06 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 91.88 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.45 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.03 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 92.77 รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.89 การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.59 และรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนรับบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.28 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.63 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.51$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.16 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ Line เป็นต้น ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละ 89.32 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 93.39 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.98 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.35 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาพเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 91.23 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.51$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.26 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.67$, $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 93.38 รองลงมาคือ การ

จัดการสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 93.29 ป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์หรือป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.49$) คิดเป็นร้อยละ 92.82 สถานที่ตั้งหน่วยปฏิบัติงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.64 และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.51$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.16 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.54$, $S.D. = 0.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.81 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.10

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่น่าประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตั้งใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ สุภาพเรียบร้อย พุดจาสุภาพ การทำงานรวดเร็ว
- 2) เวลามีปัญหาสามารถติดต่อประสานงานทั้งทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ รับเรื่องได้รวดเร็ว
- 3) เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว พุดคุยกับคนในชุมชนและเอาใจใส่ดีมาก
- 4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและพุดคุยดีมาก ใส่ใจการให้บริการและเป็นกันเองกับประชาชน
- 5) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ารับการบริการติดต่อกันได้เป็นอย่างดี
- 6) เจ้าหน้าที่ให้บริการและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และอธิบายขั้นตอนการติดต่อแจ้งปัญหา การให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการซ่อมแซมถนนในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้ผิวจราจรมีคุณภาพเหมือนเดิม การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังซ้ำซากในพื้นที่เสี่ยงอย่างเป็นระบบ และปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน ส่วนการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการสาธารณะในชุมชนผู้ตอบแบบสอบถามเสนอไว้ดังนี้

ชุมชนกุดหวาย : 1) อยากให้ช่วยปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในซอยให้เรียบร้อยและปลอดภัย

ชุมชนไกรภักดี : 1) อยากให้ติดตั้งป้ายการขับขี่และทำลูกกระพริบลดความเร็วในเขตชุมชน 2) ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือน

ชุมชนต้นโก : 1)) อยากให้ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือน 2) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย ไม่ตกหล่น

ชุมชนตลาดนอก : 1) อยากให้ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ เพื่อการสัญจรที่สะดวกปลอดภัย

ชุมชนท่าเรือ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาถนนเป็นหลุมบ่อบริเวณชุมชน

ชุมชนโนนเขวา : 1) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนโนนเค็ง : 1) อยากให้ปรับปรุงระบบประปาแก้ไขปัญหาน้ำประปาไหลเบา

ชุมชนโนนทรายทอง : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชนเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ

ชุมชนโนนสวรรค์ : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชนเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ 2) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น

ชุมชนโนนสำนักมิตรภาพ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน 2) ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือน

ชุมชนโนนสำราญ : 1) อยากให้ติดตั้งป้ายหรือไฟกระพริบเพื่อลดความเร็วบนท้องถนน

ชุมชนโนนหนามแท่ง : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชน 2) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชน

ชุมชนปาม่วง : 1) อยากให้ปรับปรุงแก้ไขบริเวณปากท้องถนนเป็นหลุมที่เกิดจากดินยุบตัวของดิน

ชุมชนผดุงธรรม : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

ชุมชนพันทน้อย : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชน 2) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 3) อยากให้ปรับปรุงท่อระบายน้ำให้สามารถระบายน้ำได้ดีกว่าเดิม

ชุมชนพันทใหญ่ : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนมงคลสมบัติ : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนเมืองเก่าหลักเมือง : 1) อยากให้ตัดแต่งกิ่งไม้ต้นไม้ใหญ่ที่อยู่ใกล้บ้านเรือนและสายไฟในชุมชน

ชุมชนเมืองใหม่สะพานขาว : 1) อยากให้ปรับปรุงและซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ขรุขระในชุมชน 2) อยากให้เพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอต่อปริมาณขยะที่มาจากชุมชน

ชุมชน ร.ส.พ. : 1) อยากให้ปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้เรียบร้อย ไม่ตกหล่น

ชุมชนวัดเจียงอี : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน

ชุมชนวัดพระโต : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น 2) อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางแยกในชุมชน 3) อยากให้ติดตั้งลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน

ชุมชนวัดเลียบ : 1) อยากให้เพิ่มแสงสว่างภายในชุมชน 2) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

ชุมชนวัดหลวง : 1)) อยากให้แก้ไขปรับปรุงพื้นผิวถนนบางจุดที่ขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ 2) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น

ชุมชนศรีนครลำดวน : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อภายในชุมชน

ชุมชนศรีมงคล : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

ชุมชนสนามบิน : 1) อยากให้เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในชุมชนให้มากขึ้น

ชุมชนสวนสมเด็จ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ชุมชนสะพานขาว : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ชุมชนหนองแดง : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน

ชุมชนหนองคู : 1) อยากให้ติดตั้งลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน

ชุมชนหนองตะมะ : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำขจรจัดในชุมชน 2) อยากให้ติดตั้งลูกระนาดลดความเร็วในเขตชุมชน

ชุมชนหนองเม็ก : 1) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน 2) อยากให้มาแก้ไขปัญหายาเสพติดที่ระบาดในชุมชน

ชุมชนหนองอุทัย : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในชุมชนอย่างเป็นระบบและยั่งยืน 2) อยากให้ดูแลปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในชุมชน

ชุมชนหัวนา : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำขจรจัดในชุมชน

ชุมชนเอื้ออาทร : 1) อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำขจรจัดในชุมชน 2) อยากให้แก้ไขปรับปรุงพื้นที่ผิวนถนนบางจุดที่ขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.29 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.22 รองลงมาคือ งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.49 งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 89.99 งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.68 งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม ($\bar{X} = 4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89.03 และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.37 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจอย่างมากในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เช่น การให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน, การให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน, การเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชน, การจัดระบบการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลฯ, การให้ความสำคัญในการส่งเสริม/สนับสนุนเด็ก และเยาวชนซึ่งเป็นผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส, การให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายของเทศบาลฯ เป็นต้น ส่วนการบริการสาธารณะที่ผู้รับบริการในชุมชนเห็นว่าควรพัฒนาและยกระดับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น คือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การใช้งานของถนนในเขตเทศบาล, การอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ถนนเพื่อการสัญจรในเขตเทศบาล และการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.44 โดยมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือ การ

ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.42 ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.77 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.35 ตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.43 แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองศรีสะเกษได้ดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างแท้จริง และสามารถดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้ มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจอย่างสูง แต่ในขณะเดียวกันเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ สู่สาธารณะ เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงมากขึ้น

ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.21 เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.06 ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.88 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.45 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.03 แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้ความสำคัญต่อการให้บริการทั้งด้านคุณภาพและปริมาณที่ตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ อาทิ จัดการสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำอย่างเพียงพอ รวมทั้งมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์หรือป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ตลอดจน ช่วงระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการเป็นอย่างดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการปรับปรุงและจัดระเบียบการใช้งานของถนน และวางแผนการปรับปรุงซ่อมแซมถนนในแต่ละชุมชนให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย ทั้งในระหว่างการปรับปรุงซ่อมแซม และตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจากการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

2) งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการ ควบคู่กับการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นที่ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อย เช่น การรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล การรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์

3) งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการ ควบคู่กับการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นที่ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อย เช่น การอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีต่าง ๆ ที่เทศบาล และการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต

4) งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

5) งานด้านคุณภาพชีวิต

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านคุณภาพชีวิตของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการงานด้านคุณภาพชีวิตแก่ประชาชน ควบคู่กับการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น

6) งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันปัญหาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ควรจัดกิจกรรมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการสร้างภูมิคุ้มกัน การเฝ้าระวัง การค้นหา การรักษา การให้โอกาส การดูแลและช่วยเหลือผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การสร้างต้นแบบที่ดี ตลอดจนการจัดทำสื่อ และการจัดกิจกรรมรณรงค์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สร้างจิตสำนึกให้แก่คนในชุมชน การจัดทำกิจกรรมหรือการจัดอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการอาจจะต้องร่วมมือกันจากหลายภาคส่วน เช่น ตำรวจ ฝ่ายปกครอง หน่วยงานในสังกัด

กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงาน และอื่น ๆ

7) ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษให้ประชาชนได้รับรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การแจ้งผลการดำเนินงานผ่านหอกระจายข่าวในชุมชน การทำคลิปวิดีโอนำเสนอผลการดำเนินงานต่าง ๆ สู่อินเทอร์เน็ต เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลเมืองศรีสะเกษดำเนินการ ตลอดจนการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกเพศทุกวัย

8) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนั้นเทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้คงอยู่กับองค์กร และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการสอดคล้องกับสังคมยุคดิจิทัลรวม เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสังคมยุคใหม่หรือสังคมดิจิทัล

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

- เทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการกำกับดูแลการซ่อมบำรุงพื้นผิวถนนให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานพร้อมใช้งานอย่างปลอดภัย ควรวางแผนการทำงานให้รัดกุมเพื่อความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรของผู้ใช้ถนน หลังการซ่อมบำรุงแล้วควรทำผิวจราจรให้มีคุณภาพเหมือนเดิม และควรเร่งแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่เสี่ยงอย่างเป็นระบบและยั่งยืนเพื่อป้องกันและลดผลกระทบโดยเฉพาะพื้นที่น้ำท่วมขังซ้ำซาก ตลอดจนการจัดการเรื่องของสุนัขจรจัดที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน

- เทศบาลเมืองศรีสะเกษควรมีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะและรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน โดยการคัดแยกขยะและจัดการกับขยะมูลฝอยที่จะส่งกลิ่น การกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในชุมชนให้มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการจัดการขยะในครัวเรือนและชุมชนอย่างยั่งยืน การแก้ปัญหาสุนัขจรจัด

- เทศบาลเมืองศรีสะเกษควรลงพื้นที่พบปะพูดคุยกับประชาชนอย่างทั่วถึงในแต่ละชุมชน เพื่อรับฟังปัญหาหรือความต้องการของประชาชน อาจจัดให้มีวงเสวนาสำหรับการพูดคุยทั้งในรูปแบบการพูดคุยกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลที่เป็นประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่าง ๆ ของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- “พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://multi.dopa.go.th/pab/laws/cate8/view5> สืบค้น 1 ตุลาคม 2567.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธนะ ธนาพงศธร. (2548). **หลักการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ปี 2561.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- คุปตพงศ์ หนูประสงค์. (2550). การบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามทัศนะของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาการบริหารการศึกษา
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต ชูกำแพง. (2550). **การประเมินการเรียนรู้**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช. (2552). “**คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย**”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.
- ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (2559). **การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชัดชัย รัตพันธ์ และคณะ (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ดุขฎิ สุวัฒนิตยากร. (2556). “**การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล**” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2558). ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 5 : รัฐประศาสนศาสตร์กับการให้บริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ :
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นราธิป ศรีราม. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริการสาธารณะ**. เอกสาร การสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บัณฑิต เหมือนมี. (2562). **การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2562).

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา
รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). ว.
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17:151-164.

วรุณี เชาวนสุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
เทศบาลนครนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.

วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะ (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การ
บริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม –
มิถุนายน 2561.

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560). วารสาร อินทนิล ทักษิณสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2
(กรกฎาคม - ธันวาคม 2562)

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

_____ (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัย
ทักษิณ ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562)

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.

สมศักดิ์ ภูรีศรีศักดิ์. (2556). “การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การ
บริหารส่วนตำบล” ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-52. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เสาวรีย์ บุญสา และคณะ. (2559). รายงานการวิจัย : การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). “รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ
ปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นพิเศษประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย
อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่”. รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ
ราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สำนักบริการวิชาการ. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
ปีงบประมาณ 2562. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิรักษ์ จันทะนี และคณะ (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล
ตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562
- อำนาจ บุญรัตน์ไตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ว.
การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6: 25-37.
- อำนาจ บุญรัตน์ไตรี และนิพนธ์ ไตรสรณะกุล. (2558, กรกฎาคม-ธันวาคม). การบริหารงานบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้าน
โครงสร้างพื้นฐาน. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์, 17(2), 93-108.
- Buzzell, Robert D., Bradley, T. Gale, and Ralph, G. M. Sultan. (1975). "Market Share-A Key to
Profitability." Harvard Business Review 53 (January-February), 97-106.
- Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill
- Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing
and Organizational Behavior Interface." in Journal of Business Research, 20 (1), 3-17.
- _____. (1982). Strategic Management and Marketing in the Public Sector. Finland: Swedish
School of Economics and Business Management.
- Maslow, A.H. (1970). Mativation and personanlity. New York: Harper & Row Publishers.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality
and its implications for future research. inJournal of marketing. 49, Fall, pp.41-50.
- Yamane Taro. (1967) .Statistics : An Introductory Analysis. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

- * เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- * ประมวลผลการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล
- * ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่
- * คุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
และความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2) 21-30 ปี

☐ 3) 31-40 ปี

☐ 4) 41-50 ปี

☐ 5) 51-60 ปี

☐ 6) 60 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2) มัธยมศึกษา

☐ 3) ปวช., ปวส., อนุปริญญา

☐ 4) ปริญญาตรี

☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

☐ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2) นักเรียน/นักศึกษา

☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 4) รับจ้าง/ลูกจ้าง

☐ 5) เกษตรกรรม/กสิกรรม

☐ 6) อื่นๆ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) น้อยกว่า 10,000 บาท

☐ 2) 10,000 – 20,000 บาท

☐ 3) 20,001 – 30,000 บาท

☐ 4) มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป

6. การอยู่อาศัยในชุมชน (ชุมชนของท่านคือ ชุมชน.....)

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด

☐ 2) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี

☐ 3) อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

☐ 4) ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1) ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ถนนเพื่อการสัญจรในเขตเทศบาล					
2) ความพึงพอใจต่อการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล					
3) ความพึงพอใจต่อการซ่อมแซมถนนหลังได้รับความเสียหาย					
4) ความพึงพอใจต่อความสว่างของไฟฟ้าสาธารณะในชุมชนอย่างเพียงพอ					
5) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมบำรุง/ดูแลไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดเสียหายเพียงใด					
2. งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
1) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์					
2) ความพึงพอใจต่อการรณรงค์การปลูกต้นไม้ หรือการดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล					
3) ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม					
4) ความพึงพอใจต่อการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
3. งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว					
1) ความพึงพอใจต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล เช่น เกาะห้วยน้ำคำ หอชมทัศนียภาพ อควอเรียม ลานออกดลลอด ฯลฯ					
2) ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเทศบาล					
3) ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีต่าง ๆ ที่เทศบาล					
4) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต					

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5) ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานขนส่ง					
6) ความพึงพอใจและความสะดวกต่อการให้บริการของสถานขนานุบาล					
7) ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการจดทะเบียนพาณิชย์					
4. งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
1) ความพึงพอใจต่อการดูแล/อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดำรงในท้องถิ่น					
2) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมจริยธรรม และศีลธรรมอันดีของครอบครัว และชุมชน					
3) ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญ เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ					
4) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสินค้าและผลผลิตจากภูมิปัญญาท้องถิ่น					
5. งานด้านคุณภาพชีวิต					
1) ความพึงพอใจต่อการจัดระบบการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลฯ					
2) ความพึงพอใจต่อการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
3) ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริม/สนับสนุนเด็ก และเยาวชนซึ่งเป็นผู้พิการและด้อยโอกาส					
4) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุน ให้เด็ก และเยาวชนในชุมชน รวมกลุ่มกันจัดทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์					
5) ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน					
6) ความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชน					
7) ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน					
8) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน					
9) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกาย					
6. งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม					
1) ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัย					
2) ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัย กับประชาชนในพื้นที่					
3) ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม/สนับสนุนการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในเยาวชนและประชาชนทั่วไป เช่น กิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ					
4) ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบหอพัก					

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม					
1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
2) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม					
3) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม					
4) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ					
5) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
1) ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2) รูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนรับบริการอย่างชัดเจน					
3) การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
4) การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
2) ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ Line เป็นต้น					
3) การให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์					
4) การให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2) เจ้าหน้าที่มีบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกายเหมาะสม					
3) เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ตั้งหน่วยปฏิบัติงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ					
2) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย					
3) ป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์หรือป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
4) การจัดการสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ					
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1) ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ					
2) ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

จุดเด่นที่ประทับใจในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล













ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่

ตาราง ผ.1 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง ผ.2 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน		
ข้อ 1.	0.8573	
ข้อ 2.	0.8611	
ข้อ 3.	0.8568	
ข้อ 4.	0.8590	
ข้อ 5.	0.8655	
รวม		0.8636
2. งานด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
ข้อ 1.	0.8652	
ข้อ 2.	0.8623	
ข้อ 3.	0.8606	
ข้อ 4.	0.8572	
รวม		0.8647
3. งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว		
ข้อ 1.	0.8432	
ข้อ 2.	0.8512	
ข้อ 3.	0.8505	
ข้อ 4.	0.8519	
ข้อ 5.	0.8462	
ข้อ 6.	0.8411	
ข้อ 7.	0.8520	
รวม		0.85976
4. งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น		
ข้อ 1.	0.8615	
ข้อ 2.	0.8568	
ข้อ 3.	0.8498	
ข้อ 4.	0.8585	
รวม		0.8608

ตาราง ผ.2 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
5. งานด้านคุณภาพชีวิต		
ข้อ 1.	0.8605	
ข้อ 2.	0.8614	
ข้อ 3.	0.8575	
ข้อ 4.	0.8599	
ข้อ 5.	0.8662	
ข้อ 6.	0.8505	
ข้อ 7.	0.8632	
ข้อ 8.	0.8581	
ข้อ 9.	0.8652	
รวม		0.8656
6. งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม		
ข้อ 1.	0.8673	
ข้อ 2.	0.8653	
ข้อ 3.	0.8768	
ข้อ 4.	0.8669	
รวม		0.8706
7. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษในภาพรวม		
ข้อ 1.	0.9156	
ข้อ 2.	0.9268	
ข้อ 3.	0.9321	
ข้อ 4.	0.92.68	
ข้อ 5.	0.9046	
ข้อ 6.	0.9216	
ข้อ 7.	0.9116	
ข้อ 8.	0.9278	
รวม		0.9287

ตาราง ผ.2 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (ต่อ)

ประเด็นรายละเอียดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ		
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ		
ข้อ 1.	0.8865	
ข้อ 2.	0.8740	
ข้อ 3.	0.8754	
ข้อ 4.	0.8709	
รวม		0.8792
2. ด้านช่องทางการให้บริการ		
ข้อ 1.	0.8972	
ข้อ 2.	0.8853	
ข้อ 3.	0.8768	
ข้อ 4.	0.8869	
รวม		8.8875
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		
ข้อ 1.	0.8895	
ข้อ 2.	0.8892	
ข้อ 3.	0.9032	
ข้อ 4.	0.8963	
ข้อ 5	0.8948	
รวม		0.8946
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ข้อ 1.	0.8945	
ข้อ 2.	0.9056	
ข้อ 3.	0.8868	
ข้อ 4.	0.9021	
ข้อ 5.	0.8983	
รวม		0.9014
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ		
ข้อ 1.	0.8950	
ข้อ 2.	0.8843	
รวม		0.8950