รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลก้านเหลือง

เทศบาลตำบลก้านเหลือง ๐๔๓-๓๐๖๑๓๘

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดนประเมินงาน ๕ ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้ายขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่าในเขตเทศบาลตำบลก้านเหลือง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๙,๒๖๕ คน ชาย ๔,๖๕๗ คน หญิง ๔,๕๙๙ คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๒,๔๗๙ ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๓๑ คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น π = ๐.๖๕ คะแนน z=๒ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) สรุปได้ว่า **ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ ๑๐ คะแนน) ทั้ง ๕ ด้าน คือ**

๑.ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๖ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๒.ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๘๕ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๓.ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๖๓ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๔.ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๘๔ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

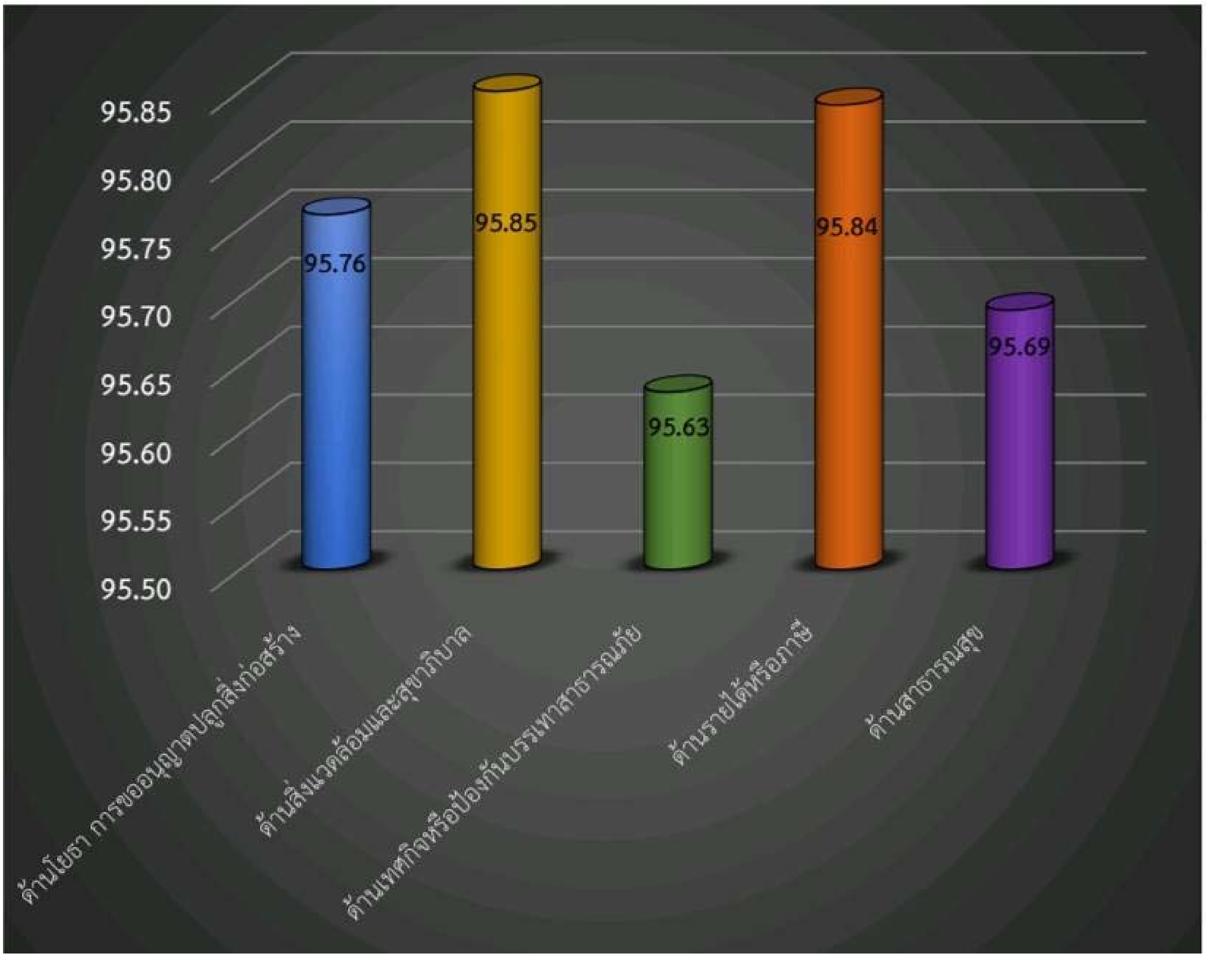
๕.ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๙ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า **ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง ๕ ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๗๕ กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปรค่า

ที่	**รายการประเมิน**	**ร้อยละของระดับความพึงพอใจ**	**คะแนน**	**ความหมายของระดับคะแนน**
๑	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๕.๗๖	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๒	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	๙๕.๘๕	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๙๕.๖๓	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔	ด้านรายได้หรือภาษี	๙๕.๘๔	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๕	ด้านสาธารณสุข	๙๕.๖๙	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	๙๕.๗๕	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด ๑๑ ด้าน ได้แก่

(๑) งานด้านบริการกฎหมาย
(๒) งานด้านทะเบียน
(๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
(๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
(๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
(๖) งานด้านการศึกษา
(๗) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
(๘) งานด้านรายได้หรือภาษี
(๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(๑๐) งานด้านสาธารณสุข
(๑๑) งานด้านอื่น ๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบรวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะทำงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยสำนักปลัด เทศบาลตำบลก้านเหลือง ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และเจ้าหน้าที่สำนักปลัดทุกท่านที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

สำนักปลัด
เทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		ก
คำนำ		ง
สารบัญ		จ
บทที่		
๑	**บทนำ**	**๑**
๒	**แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิด**	**๕**
๓	**ระเบียบวิธีการวิจัย**	**๖**
๔	**ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**	**๑๑**
๕	**สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**๓**
	ภาคผนวก	
	ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

บทนำ

๑.๑ ความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการกระจายอำนาจที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๔๐ และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญอื่น ๆ จะพบว่า ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นภารกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ ภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำให้เกิดขึ้น และภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ไกรวิทย์ พวงงาม,๒๕๕๔ ; เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ,๒๕๕๕) ส่วนหนึ่งเพราะสภาพการเมืองไทยขณะนั้นมีลักษณะความเป็นประชาธิปไตยอย่างสูงและยังไม่มีความขัดแย้งอย่างรุนแรง จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิรูปประเทศจากหลายภาคส่วน แนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นจึงถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากรัฐธรรมนูญทุกฉบับก่อนหน้านี้ ทั้งการกระจายอำนาจทางด้านการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและการมีอิสระภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐส่วนอื่น ซึ่งจะเห็นได้จากความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ การให้ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จากอดีตที่ถูกแต่งตั้งโดยส่วนกลางหรือเป็นข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่น

ในส่วนของภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบนั้น มีลักษณะที่กว้างขวางขึ้น จากเริ่มแรกที่มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณูปโภคสาธารณูปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้า ที่ในการจัดทำบริการสาธารณะออกเป็น ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น กล่าวคือ ครอบคลุมภารกิจและกิจการที่หลากหลายเป็นอย่างยิ่ง (อ้างในกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย,๒๕๔๒)

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น พบว่ามีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก นอกจากการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการร่วมคิด ร่วมวางแผน น่วมดำเนินการ ร่วมตรวจสอบ และร่วมติดตามประเมินผลแล้ว ในส่วนของรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ.๒๕๔๐ ยังได้บัญญัติให้ประชาชนสามารถลงชื่อถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นได้ อีกทั้งยังสามารถเข้าชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ.๒๕๕๐ ได้บัญญัติเพิ่มอำนาจประชาชนในการลงประชามติ ดังนั้น การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมซึ่งนอกจากจะทำให้ภาคประชาสังคมเกิดความเข้มแข็งและเกิดกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานของกระบวนการประชาธิปไตยแล้ว ยังช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสอีกด้วย (วีระศักดิ์ เครือเทพ,๒๕๕๘)

ทำนองเดียวกัน รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ.๒๕๖๐ กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญ คือ มาตรา ๒๕๐ ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็น

หน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๒๕๐ ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่กับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,๒๕๖๐)

ประเด็นสำคัญที่ต้องเน้นย้ำ คือ เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพการให้บริการกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย ๑) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึงการตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎกติกาอย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ และความยุติธรรมของประชาชน ๒) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ๓) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการฉ้อราษฎร์บังหลวง ๔) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนอันเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของชุมชน ๕) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกในหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ ๖) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า,๒๕๖๐)

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดสำคัญเพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น

๑.๒ คำถามวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

๑.๓ วัตถุประสงค์การวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย ๓ ขอบเขต ได้แก่

๑.๕.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน ๕ ด้าน ได้แก่

(๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
(๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
(๓) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
(๔) งานได้รายได้หรือภาษี
(๕) งานด้านสาธารณสุข

๑.๕.๒ ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินโครงการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

๑.๕.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ หรือนับจาก ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้แก่

(๑) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อการประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น

(๒) ผลจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

(๓) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

(๔) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้นให้ดียิ่งขึ้น

(๕) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อให้พัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

(๖) ทำให้ทราบลักษณะโครงการ/กิจกรรม ที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

(๗) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๘) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ

(๙) เป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพิจารณาถึงจุดแข็ง – จุดอ่อนของโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าว

บทที่ ๒
แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดหรือความสำคัญของการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

ศิสิน กุสลานุภาพ และสุรเชษฐ์ ชิระมณี (๒๕๒๖,น.๓๙) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายหน้าที่และอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่หน่วยงานระดับรองลงไป

เสน่ห์ จุ้ยโต และคณะ (๒๕๓๑,น.๘) แสดงทัศนะว่า การกระจายอำนาจ คือ การที่รัฐบาลนั้นเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในท้องถิ่นตนเอง โดยการเลือกผู้ปกครองที่เป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งอำนาจในปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ และการบังคับบัญชานั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเองรัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจตราและควบคุมให้ท้องถิ่นปฏิบัติไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่วางเอาไว้

จรูญ สุภาพ (๒๕๓๑,น.๘๔) และชูวงศ์ ฉายะบุตร (๒๕๓๙,น.๒๒) ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการกระจายอำนาจไว้ว่า ถือเป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นเกี่ยวเนื่องกับส่วนของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในการไปจัดกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณะบางอย่างโดยมีความอิสระตามสมควร รวมถึงการมีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชาเพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการของส่วนกลางเท่านั้น

รวมถึงมีนักคิดอีกหลายท่านที่มีความเห็นคล้ายกับการกระจายอำนาจ อาทิ เช่น ธเนศวร์ เจริญเมือง (๒๕๔๒,น.๒๙๐) วิทยา เชียงกูล (๒๕๔๓,น.๖๒) เตโช สวนานนท์ (๒๕๔๕,น.๑๔-๑๕) และสยาม ดำปรีดา (๒๕๔๗,น.๒๒๘) ได้ให้คำนิยามการกระจายอำนาจ หมายถึง การบริหารจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น หรือขององค์กรนั้น ซึ่งราชการส่วนกลางเพียงควบคุมกำกับดูแลไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการแต่อย่างใด

บทที่ ๓
ระเบียบการวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วีธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
๔) งานด้านรายได้หรือภาษี
๕) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน ๕ ประเด็น ประกอบด้วย

๑) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน – หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ
๓) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็ขไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชั่น ไลน์ เฟซบุ๊กช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

๔) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๕) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

๒) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) ซึ่งพบว่า เทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๙,๒๕๖ คน ชาย ๔,๖๕๗ คน หญิง ๔,๕๙๙ คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๒,๔๗๙ ครัวเรือน

๓) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางกิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
๑	ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๕	มิถุนายน – กันยายน ๒๕๖๕
๒	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๕
๓	ปรับปรุงแก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	สิงหาคม – กันยายน ๒๕๖๕
๔	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคณะผู้บริหาร	กันยายน – ตุลาคม ๒๕๖๕

๓.๓ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ในเขเทศบาลตำบลก้านเหลือง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๙,๒๕๖ คน ชาย ๔,๖๕๗ คน หญิง ๔,๕๙๙ คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๒,๔๗๙ ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ๒๓๑ คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น π = ๐.๖๕ คะแนน

Z = ๒

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{๑+N(e)^{๒}}$$

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า e = ๐.๐๖๕)

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

n = ๒๓๑

N = ๙,๒๕๖

e = ๐.๐๖๕

ตารางประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ก้านเหลือง	460	449	909	23
2	โคกสูง	450	487	937	23
3	หนองโก	455	403	858	21
4	โสกกระหนวน	210	219	429	11
5	โคกใหญ่	403	390	793	20
6	โสกน้ำขาว	501	460	961	24
7	หนองสองห้อง	251	258	509	13
8	ตลาด	222	239	461	11
9	หนองแก	208	210	418	10
10	บะแหบ	319	289	608	15
11	โนนศาลา	269	261	528	13
12	ก้านเหลืองหนองแวง	516	553	1,069	27
13	หญ้าคา	230	216	446	11
14	สวยยา	165	165	330	9
รวม		**4,657**	**4,599**	**9,256**	**231**

ที่มา: สำนักงานเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

๓.๔ การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

๑) ศึกษาคู่มือเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางในช่วงสี่ปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

๒) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าส่วนการศึกษา ฯ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้รับผิดชอบโครงการกิจกรรม เป็นต้น

๓) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยของโครงการ

๔) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

๕) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

๖) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

๗) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธี (๑) ให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือ (๒) กรณีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการไม่สะดวกหรือไม่พร้อมจะกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จะให้คณะทีมงานอ่านให้ฟังในลักษณะถาม – ตอบ แล้วคณะทีมงานจะกรอกแบบสอบถามให้แทน

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมี๕ระทีมงานจากสำนักปลัดดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะทีมงานอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)

๓.๗ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณฯ ๒๕๖๕) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพให้บริการ ดังนี้

ตาราง เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
ไม่เกินร้อยละ 90	8	
ไม่เกินร้อยละ 85	7	
ไม่เกินร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
ไม่เกินร้อยละ 75	5	
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 60	2	
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาล ที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรม โดยการจัดลำดับก่อน – หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชั่น โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า เทศบาลตำบลก้านเหลือง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๙,๒๕๖ คน ชาย ๔,๖๕๗ คน หญิง ๔,๕๙๙ จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๒,๔๗๙ ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง ๒๓๑ คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น π=๐.๖๕ คะแนน z = ๒

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป หมายถึงพอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน ๑๐ คะแนน (เต็ม ๑๐ คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ ๕๐ ถือว่าผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน ๐ คะแนน (จากเต็ม ๑๐ คะแนน)

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

๓) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๔) งานด้านรายได้หรือภาษี

๕) งานด้านสาธารณสุข

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๕ ส่วนเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๕ ด้านอายุพบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๕๐ - ๕๙ ปี ร้อยละ ๓๓ รองลงมา ช่วงอายุ ๔๐ – ๔๙ ปี ร้อยละ ๒๔ ช่วงอายุ ๓๐ – ๓๙ ปี ร้อยละ ๑๘ ช่วงอายุ ๒๐ – ๒๙ ปี ร้อยละ ๑๒.๕ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๖.๕ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖ ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๑๐๐ ตามลำดับ ในด้านอาชีพพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ ๖๕.๕ รองลงมา ประกอบ อาชีพรับจ้างทั่วไปร้อยละ ๑๓ เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ ๖ ว่างงาน ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ ๕ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ ๕ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๔ และข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ ๑.๕ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำรวจการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๖๕.๕ รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๑ – ๓) ร้อยละ ๑๓ สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ ๗.๕ สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔ – ๖) ร้อยละ ๕.๕ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔.๕ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ ๒.๕ และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ ๑.๕ ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในรายได้อยู่ในช่วง ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ ร้อยละ ๖๐ รองลงมา มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๑๗.๕ มีรายได้อยู่ในช่วง ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๘ มีรายได้อยู่ในช่วง ๑๕,๑๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๗ มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ ขึ้นไป ร้อยละ ๔.๕ และไม่มีรายได้ ร้อยละ ๓ ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ ๙๕.๐ เปอร์เซ็นต์ และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ ๕

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ ๙๕

ภาพที่ ๑ กิจกรรมโครงการวัดประชารัฐ สร้างสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

ภาพที่ ๒ – ๔ กิจกรรมโครงการวัดประชารัฐ สร้างสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

ตาราง ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	45.5
หญิง	54.5
รวม	100 (231)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	6.5
20-29 ปี	12.5
30-39 ปี	18
40-49 ปี	24
50-59 ปี	33
60 ปีขึ้นไป	6
รวม	100 (231)
ศาสนา	
พุทธ	100.0
อิสลาม	0.0
คริสต์	0.0
อื่นๆ	0.0
รวม	100 (231)
อาชีพ	
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน	5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	65.5
รับจ้างทั่วไป	13
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	5
นักศึกษา	6
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	1.5
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (231)

ตาราง ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	2.5
ประถมศึกษา	65.5
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	13
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	5.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	7.5
ปริญญาตรี	4.5
ปริญญาโทขึ้นไป	1.5
รวม	100 (231)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	3
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17.5
5,001-10,000 บาท	60
10,001-15,000 บาท	8
15,001-20,000 บาท	7
20,001 บาทขึ้นไป	4.5
รวม	100 (231)
การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564	
ไม่เคยเข้าร่วม	5
เคยเข้ากิจกรรม	95
รวม	100 (231)

ตาราง ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	5
เคยทำ	95
รวม	100 (231)

ภาพที่ ๕ กิจกรรมการแข่งขันกีฬาก้านเหลืองเกมส์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

๓) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๔) งานด้านรายได้หรือภาษี

๕) งานด้านสาธารณสุข

โดยมีประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน – หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชั่นโทรศัพท์ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชั่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

๔.๒.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน – หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชั่นโทรศัพท์ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชั่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ร้อยละ ๙๕.๗๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ ร้อยละความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้าง

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐.๒ ๙๕.๓	๗๕.๑	๓.๑	๑.๖	๐
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	๒๐.๖ ๙๖.๒	๗๕.๖	๒.๖	๑.๒	
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	๒๐.๓ ๙๖	๗๕.๗	๒.๔	๑.๖	
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๒๐ ๙๕.๔	๗๕.๔	๒.๙	๑.๗	
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	๒๐.๓๖ ๙๕.๗๖	๗๕.๒	๒.๕	๑.๖	
สรุปความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้าง	๒๐.๓๖ ๙๕.๗๖	๗๕.๔๐	๒.๗๐	๑.๕๔	

Std.Deviation (SD) = ๐.๕๒๑๓ Minimum = ๐.๐๐ Maximum = ๔.๐๐

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ ๔.๑ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๒ รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ ๙๖ ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ ๙๕.๙ ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ ๙๕.๔ และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัยครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๕.๓ ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมด้านความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๖ (รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑)

๔.๒.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน – หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชั่นโทรศัพท์ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชั่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ร้อยละ ๙๕.๘๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๔.๒ ร้อยละความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	**๒๐.๗๕** ๙๕.๘๕	**๗๕.๑**	**๒.๕๕**	**๑.๖**	**๐**
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	**๒๐.๔** ๙๕.๙	**๗๕.๕**	**๒.๗**	**๑.๔**	
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	**๒๐.๕** ๙๕.๖	**๗๕.๑**	**๒.๘**	**๑.๖**	
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	**๒๐.๓** ๙๖	**๗๕.๗**	**๓**	**๑**	
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	**๒๐** ๙๕.๙	**๗๕.๙**	**๒.๖**	**๐**	
สรุปความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	**๒๐.๓๙** ๙๕.๘๕	**๗๕.๔๖**	**๒.๗๓**	**๑.๔๒**	

Std.Deviation (SD) = ๐.๖๔๑๗ Minimum = ๐.๐๐ Maximum = ๔.๐๐

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ ๔.๒ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ ๙๖. รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ ๙๖ ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเช้าใช้ บริการตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ ๙๕.๙ ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ ๙๕.๘๕ และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัยครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๕.๖ ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมด้านความพึงพอใจงานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๕ (รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๒)

ภาพที่ ๖ กิจกรรมเคารพธงชาติ เนื่องในวันธงชาติไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔.๒.๓ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน – หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชั่นโทรศัพท์ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชั่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ร้อยละ ๙๕.๘๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ภาพที่ ๗ กิจกรรมเยี่ยมบ้านผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๔.๓ ร้อยละความพึงพอใจงานด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	**๒๐.๓** ๙๕.๔	**๗๕.๑**	**๓**	**๑.๖**	**๐**
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	**๒๐.๕๕** ๙๕.๔๕	**๗๔.๙**	**๓**	**๑.๕๕**	
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	**๒๐.๔** ๙๕.๓	**๗๔.๙**	**๓.๑**	**๑.๖**	
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	**๒๐.๓** ๙๕.๙	**๗๕.๖**	**๒.๖**	**๑.๕**	
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึงประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการและโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	**๒๐** ๙๖.๑	**๗๖.๑**	**๒.๘**	**๑.๑**	
สรุปความพึงพอใจงานด้านเทศกิจและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	**๒๐.๓๑** ๙๕.๖๓	**๗๕.๓๒**	**๒.๙๐**	**๑.๔๗**	

Std.Deviation (SD) = ๐.๖๔๑๗ Minimum = ๐.๐๐ Maximum = ๔.๐๐

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้าน โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ ๔.๒ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ ๙๖. รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ ๙๖ ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ ๙๕.๙ ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ ๙๕.๘๕ และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัยครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๕.๖ ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมด้านความพึงพอใจงานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๕ (รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๓)

ภาพที่ ๘ กิจกรรมวันรักต้นไม้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ภาพที่ ๙ กิจกรรมวันรักต้นไม้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ภาพที่ ๑๐ กิจกรรมวันรักต้นไม้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔.๒.๔ งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน – หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชั่นโทรศัพท์ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชั่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ร้อยละ ๙๕.๘๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง ร้อยละความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐.๘ ๙๖.๘	๗๖	๒	๑.๒	๐
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	๒๐.๖ ๙๖.๔	๗๕.๘	๒.๔	๑.๒	
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	๒๐.๔ ๙๕.๔	๗๕	๓.๑	๑.๕	
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	๒๐.๓ ๙๕.๔	๗๕.๒	๒.๙	๑.๖	
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	๒๐.๔ ๙๕.๑	๗๔.๗	๓	๑.๙	
สรุปความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี	**๒๐.๕๐** ๙๕.๘๔	**๗๕.๓๔**	**๒.๖๘**	**๑.๔๘**	

Std.Deviation (SD) = ๐.๖๔๑๗ Minimum = ๐.๐๐ Maximum = ๔.๐๐

๔.๒.๕ งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน – หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชั่นโทรศัพท์ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชั่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ร้อยละ ๙๕.๘๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ภาพที่ ๑๑ โครงการควบคุมโรคขาดสารไอโอดีน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๔.๕ ร้อยละความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	**๒๐.๔๕** ๙๖.๔๕	**๗๖**	**๒.๕**	**๑.๐๕**	**๐**
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	**๒๐.๖** ๙๖.๔	**๗๕.๘**	**๒.๔**	**๑.๒**	
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	**๒๐.๒** ๙๕.๓	**๗๔.๙**	**๓.๓**	**๑.๖**	
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	**๒๐.๕** ๙๕.๗	**๗๕**	**๒.๙**	**๑.๔**	
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการและโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	**๒๐** ๙๖.๑	**๗๔.๗**	**๓.๑**	**๒.๒**	
สรุปความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี	**๒๐.๓๕** ๙๕.๖๙	**๗๕.๓๔**	**๒.๘๔**	**๑.๔๗**	

Std.Deviation (SD) = ๐.๖๔๑๗ Minimum = ๐.๐๐ Maximum = ๔.๐๐

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้าน โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ ๔.๕ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ ๙๖. รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ ๙๖ ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ ๙๕.๙ ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ ๙๕.๘๕ และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัยครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๕.6 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมด้านความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๕ (รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๕)

ภาพที่ ๑๒ โครงการอบรมอปพร. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

บทที่ ๕
สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ ๑๐ คะแนน) ทั้ง ๕ ด้าน คือ

๑) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๗๖ หมายถึง ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๒) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๘๕ หมายถึง ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๓) ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๓ หมายถึง ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๔) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๘๔ หมายถึง ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๕) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๙ หมายถึง ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

ทั้งนี้กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง ๕ ด้าน โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๕.๗๕ กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๕.๒ อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณฯ ๒๕๖๖) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๘๕ หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ ๑๐ คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจนมากที่สุด ร้อยละ ๙๖ รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวกใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงความคิดเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ ๙๕.๙ ความพึงพอใจในด้านภาพรวม การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ ๙๕.๙ ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๕.๘๕ และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ ๙๕.๖ ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า “ท้องถิ่น :ทบทวนท้าทาย เพื่อการจัดการบริการสาธารณะ” โดยสถาบันพระปกเกล้า (๒๕๖๑ : ๓-๒๓) สรุปว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามีประชาชนเพียงร้อยละ ๓๙.๕ ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ ๙๓.๑ มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติ ในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ.๒๕๕๕ – ๒๕๖๐) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นต้นมา ประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ ๙๐ ของผู้ที่เคยติดต่อ หรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖,๙๒.๒,๙๒.๑และ ๙๓.๑ ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (๒๕๖๑:๓-๒๓) สรุปว่าในปี พ.ศ.๒๕๖๐ บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๘ อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๓ อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๓๐

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐ บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าอันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๓๕.๖ อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๕๕.๕ อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๕๗.๕ อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๔.๘ และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๖๖.๙๐ แต่ข้อค้นพบจาการสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (๒๕๖๑:๓-๒๓) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าอันดับแรก ได้แก่ ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๘ อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๓ อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๖๐ และอันดับห้า บริการสาธารณะสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๓๐

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ร้อยละ ๙๕.๘๕ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๕.๘๔ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๕.๗๖ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) ด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๕.๖๙ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) และด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๕.๖๓ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) ตามลำดับ

ภาพที่ ๑๓ เทศบาลตำบลก้านเหลืองเข้าร่วมกิจกรรมรำบรวงสรวงศาลหลักเมือง งานประเพณีงานไหมนานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๕

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ๒ กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implication) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

๑)ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง ๑๑ ด้าน

(๑)งานด้านบริการกฎหมาย

(๒)งานด้านทะเบียน

(๓)งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(๔)งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(๕)งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(๖)งานด้านการศึกษา

(๗)งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(๘)งานด้านรายได้หรือภาษี

(๙)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(๑๐)งานด้านสาธารณสุข

(๑๑)งานด้านอื่น ๆ

๒) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่าโดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง ๕ ด้าน ข้างต้น

ภาพที่ ๑๔ เทศบาลตำบลก้านเหลืองเข้าร่วมกิจกรรมรำบรวงสรวงศาลหลักเมือง งานประเพณีงานไหมนานาชาติ ประจำปี ๒๕๖๕

ภาคผนวก

โทรศัพท์ ๐๔๓-๓๐๖๑๓๘ E-mail: tessabankanluang@gmail.com

ตอนที่ ๑ ชื่อ – สกุลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลก้านเหลือง อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น

วันที่สำรวจ..

ชื่อ – สกุลผู้ให้ข้อมูล...อายุ..................ปี

เบอร์โทรศัพท์มือถือ..ที่อยู่...

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

๑.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒.อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๒๙ ปี

☐ ๓๐ – ๓๙ ปี ☐ ๔๐ – ๔๙ ปี

☐ ๕๐ – ๕๙ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓.ศาสนา

☐ พุทธ ☐ อิสลาม

☐ คริสต์ ☐ ศาสนาอื่น ๆ

☐ ไม่ได้นับถือศาสนา

๔.อาชีพ

☐ ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน

☐ เกษตรกร/ชาวนา/ชาวไร่

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน

☐ นักศึกษา

☐ ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างของรัฐ พนักงานของรัฐวิสาหกิจ

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่น ๆ (ระบุ)..

๕.ระดับการศึกษา

- [ ] ไม่ได้เรียนหนังสือ/ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา
- [ ] ประถมศึกษา
- [ ] มัธยมศึกษาตอนต้น
- [ ] มัธยมศึกษาตอนปลาย
- [ ] ป.ว.ช/ป.ว.ส.
- [ ] ปริญาตรี
- [ ] ปริญญาโทขึ้นไป

๖.รายได้ต่อเดือน

- [ ] ไม่มีรายได้
- [ ] ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท
- [ ] ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท
- [ ] ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท
- [ ] ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท
- [ ] ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
๑.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น					
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผงให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					
๒.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					
๓.งานด้านเทศกิจและป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น					
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
๔.งานด้านรายได้หรือภาษี					
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น					
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					
๕.งานด้านสาธารณสุข					
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการคลอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น					
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๕) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลก้านเหลือง

....

....

....

....

....

....