



ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง

อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

PUBLIC SATISFACTION TO MEASURES OF PUBLIC SERVICE IN NEON SOONG

SUB-DISTRICT MUNICIPALITY THA MAI DISTRICT

CHANTHABURI PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

ชาญณรงค์ ชนะมุล

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตุลาคม 2556

ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง

อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

PUBLIC SATISFACTION TO MEASURES OF PUBLIC SERVICE IN NEON SOONG

SUB-DISTRICT MUNICIPALITY THA MAI DISTRICT

CHANTHABURI PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

ชาญณรงค์ ชนะมุด

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตุลาคม 2556



ใบรับรองภาคนิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

Public Satisfaction to Measures of Public Service in Noon Soong Sub-District
Municipality Tha Mai District, Chanthaburi Province

ชาญณรงค์ ธนะมุล

คณะกรรมการสอบภาคนิพนธ์

ประธานสอบภาคนิพนธ์

(ดร.นักรบ เดียรอ่ำ)

ประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

(ดร.นักรบ เดียรอ่ำ)

กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)

กรรมการสอบภาคนิพนธ์

(ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร.สุรีย์มาศ สุขกลี)

วันที่ 7 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2556

ชาวนรงค์ ฐนะมูล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการการบริการของเทศบาล
ตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น).
จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

ดร.นักรบ เกียรอำ ปร.ค. (รัฐประศาสนศาสตร์)

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชชนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ปร.ค. (รัฐศาสตร์)

กรรมการ

บทคัดย่อ

ภาคนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ปัจจัยและมาตรการการปรับปรุงเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี การศึกษาจะใช้การวิจัยเชิงบูรณาการ (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงสำรวจ
การสัมภาษณ์เจาะลึกและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิ์
เลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในภาพรวม
ระดับกลาง แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายกิจกรรมก็จะพบระดับพึงพอใจในกิจกรรมเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม
กิจกรรมที่ประชาชนพึงพอใจสูงและกลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนพึงพอใจปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผล
ต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริการดังกล่าว ได้แก่ ความเพียงพอของการจัดบริการ
อัตรากำลังในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ
นอกจากนี้ในการศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลพบว่า มาตรการที่มี
ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาลให้ทั่วถึง การจัดบริการ
ให้รวดเร็วขึ้น และการจัดทำไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Channarong Tananool. (2013). **Public Satisfaction to Measures of Public Service in Neon Soong Sub-district Municipality Tha Mai District Chanthaburi Province.** Independent Study. M.P.A. (Local Government). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Advisory Committee

Dr.Nakrob Tianam D.P.A. (Public Administration)

Chairman

Assistant Professor Dr.Chaiyon Praditsil Ph.D. (Political Science)

Member

Abstract

The purpose of this independent study was to examine the public satisfaction levels, factors, and measures of the public service provided by Neon Soong Sub-district Municipality in Tha Mai District in Chanthaburi Province. The mixed method model of the survey research with the in-depth interview and the participatory observation was employed in this study.

The major findings showed the moderate levels of qualified voters' satisfaction towards the public service. The aspects of the public satisfaction were divided into two categories: the highly satisfied public service and the moderately satisfied public service. The influential factors towards the public satisfaction were the public service provided adequately for the people, the hospitality, the quick service, and the fair service. The measures of the service improvement were also studied and the first three important measures were the public information about the Municipality news, the faster service, and the public electricity provided in the community.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง จากดร.นักรบ เกียรอำ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ และ ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว กรรมการสอบภาคนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณนายวิโรจน์ งามระเบียบ นายเทศมนตรีตำบลเนินสูง ที่ได้อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าเก็บข้อมูลในพื้นที่ และนายธีรภาพ งามระเบียบ ปลัดเทศบาลตำบลเนินสูง ที่ได้เข้าร่วมเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุนตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความสะดวกในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นอย่างดี จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทิตาแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชาณณรงค์ ธนะมุล

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
สมมุติฐานการวิจัย	4
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความพึงพอใจ	5
ความหมายของความพึงพอใจ	5
การให้บริการสาธารณะ	7
การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3 วิธีดำเนินการวิจัย	16
การวิจัยเชิงสำรวจ	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	18
การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ	19
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์	20
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	39
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	39
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	39
สรุปผลการวิจัย	39
อภิปรายผลการวิจัย	42
ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	48
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย	50
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	56
ประวัติย่อผู้วิจัย	63

สารบัญญัตินำ

ตาราง	หน้า
1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานการณืส่วนบุคคล	21
3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัด จันทบุรี	23
4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การได้รับบริการ	27
5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้าน อรรถาศัยในการให้บริการ	28
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ	29
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัย ด้านความเป็นธรรมในการบริการ	30
8 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	31
9 ผลการทดสอบสมมุติฐาน	32
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การได้รับบริการ	35
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัย ด้านอรรถาศัยในการให้บริการ	36
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ	37
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัย ด้านความเป็นธรรมในการบริการ	38
14 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	41

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
------------------------------	---

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

นโยบายการกระจายอำนาจ ตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จนถึงฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2550 นั้น ได้มีการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ และเป็นอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง โดยมีการตรากฎหมายฉบับลูกต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. 2542 ส่งผลจากกระบวนการกระจายอำนาจดังกล่าว ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น อาทิ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

เจตนารมณ์ในการดำเนินการกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามกรอบนโยบายกระจายอำนาจดังกล่าวข้างต้น คือ การบริการประชาชน การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถแยกกิจกรรมบริการที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชากรทั่วไป 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Service) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ ฐานคิดของนโยบายการกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด ถือเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้น ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่หน่วยงานและสำนักอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

เทศบาลตำบลเนินสูง ได้ดำเนินการกิจการให้บริการประชาชนมาตั้งแต่เป็นสุขาภิบาล ในปี พ.ศ. 2540 เช่น การจัดหาไฟฟ้าทางสาธารณะ การจัดการขยะ การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ เป็นต้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 สุขาภิบาลเนินสูงได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ทำให้เทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สามารถดำเนินการกิจการให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่

ตามกรอบในพระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงในปัจจุบันทางเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ได้บริหารจัดการภารกิจให้บริการประชาชนในรูปแบบของแผนยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2554 - 2556 (สำนักงานเทศบาลตำบลเนินสูง, ออนไลน์. 2551)

แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้จัดการกิจการให้บริการในแนวทางการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจโครงสร้างพื้นฐาน
2. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
3. การพัฒนาด้านสังคม/คุณภาพชีวิต
4. การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การพัฒนาด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. การพัฒนาด้านการบริหารที่ดี

อย่างไรก็ดี จะพบว่าตั้งแต่ยกฐานะจากสุขาภิบาลในปี พ.ศ. 2542 จนถึงปัจจุบันเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ก็ยังไม่ได้มีการประเมินเลยว่าการให้บริการที่ผ่านมาประชาชนมีความพอใจหรือไม่ เพราะเหตุใด และประชาชนมีข้อเสนออะไรในการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลวิจัยมาปรับปรุงการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับและปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จะนำไปใช้เป็นบทเรียนสำหรับการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงต่อไป

2. คาดว่าจะได้นำผลการศึกษามาตรการ ปรับปรุงบริการไปเป็นแนวทางในการวางแผน
เชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบล
เนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตในด้านช่วงเวลาของการศึกษาประเด็นการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จะพิจารณาตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ในปี พ.ศ. 2542 - 2555
2. ขอบเขตในด้านของการศึกษาประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี จะใช้ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง คือ อายุครบ 18 ปีบริบูรณ์

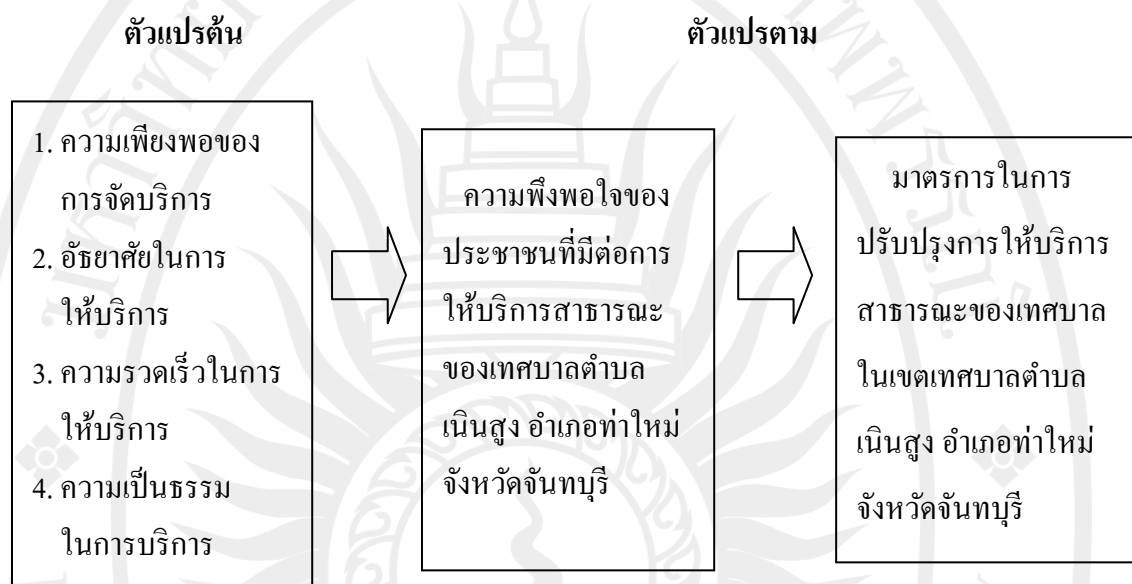
นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะกำหนด
นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มี
อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและพระราชบัญญัติ
กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
3. ความเพียงพอของการจัดบริการ หมายถึง ความพร้อมของบุคลากร ที่นั่งสำหรับประชาชน
ห้องสุขาสะอาด สถานที่จอดรถ การประชาสัมพันธ์ และการจัดสรรงบประมาณ
4. ทัศนคติในการให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่มีลักษณะ
ต้อนรับผู้มาใช้บริการ ตอบคำถามโดยไม่รำคาญ พุดจาสุภาพ และให้คำแนะนำเพิ่มเติม
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการโดยมีป้ายแนะนำระยะเวลาและ
ขั้นตอนแก้ปัญหาความเดือดร้อนได้ทันทั่วทั้งที่ และบริการครบวงจร
6. ความเป็นธรรมในการบริการ หมายถึง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การบริหารให้ตรงจุดกับปัญหา และการไม่คำนึงถึงแค่ฐานเสียง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังกล่าว สามารถสรุปตัวแปรได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ ความเพียงพอของการจัดบริการ อรรถาศัยในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการบริการ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความเพียงพอของการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน
2. อรรถาศัยในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน
4. ความเป็นธรรมในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี

1. ความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
2. การให้บริการสาธารณะ
 - 2.1 การให้บริการสาธารณะของเทศบาล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมาก ในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

ความหมายของความพึงพอใจ

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 58) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวว่าจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533 : 25) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วิมลสิทธิ์ หรยงกูร (2526 : 43) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคน ที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วูม (Vroom, 1964 : 97) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลเลสเตอร์สไตน์ (Wallestein, 1971 : 56) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman, 1973 : 108) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เชลลี่ (Shelly, 1975 : 69) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจที่เกิดจากทัศนคติ (องค์ประกอบของทัศนคติ, 2554, ออนไลน์) ได้แยกทัศนคติต่างออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ความคิด (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อ การรับรู้ ข้อมูล และความรู้เกี่ยวกับสิ่งของหรือบุคคลหรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ทางสังคม เช่น การว่ายน้ำเป็นสิ่งที่ดีสำหรับเรา ผู้หญิงฉลาดมากกว่าผู้ชาย องค์ประกอบทางด้านความรู้ความคิดจึงเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลพิจารณาว่าสิ่งนั้นดีหรือไม่ดี ถูกหรือผิด พึงปรารถนาหรือไม่พึงปรารถนา

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง อารมณ์หรือความรู้สึกกับความคิดจะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน องค์ประกอบทางด้านนี้จึงประกอบด้วย การประเมินความรู้สึก ความชอบ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสิ่งของหรือบุคคล โดยจะออกมาในลักษณะความชอบหรือไม่ชอบ มีความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดี องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกจึงแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความรู้สึกทางบวก (ความพึงพอใจ) เช่น ความเคารพนับถือ ความชอบพอ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น

2.2 ความรู้สึกทางลบ (ความไม่พึงพอใจ) เช่น ความกลัว ความรู้สึกรังเกียจ ความขยะแขยง เป็นต้น

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ เป็นพฤติกรรมภายนอกของบุคคลที่แสดงออกโดยตรงต่อสิ่งของหรือบุคคล องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก เราจึงอนุมานทัศนคติของบุคคลได้จากสิ่งที่เขาพูดหรือสิ่งที่เขาทำเสมอ ๆ อย่างไรก็ตามทัศนคติของบุคคลไม่ได้สอดคล้องกับพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกเสมอไป สิ่งที่เขาพูดอาจไม่ปฏิบัติตรงตามที่เขาพูดเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นจริง ๆ ก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติเป็นเพียงสาเหตุหนึ่งของพฤติกรรมเท่านั้น พฤติกรรมที่คนเราแสดงออกอาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น บุคคลทำตามบรรทัดฐานของสังคม เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ต่าง ๆ กันไปแต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยรวมกันอยู่เป็นประเทศ และแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม การบริการสาธารณะที่จัดขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครองและเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดไว้หลากหลายดังนี้

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : 19) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่ากัน

วินัย รั่วพรณ์ (2546 : 20 - 21) ได้สรุปว่าในการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ได้แก่กรณีดังต่อไปนี้

1. องค์กรประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์กรประกอบด้านผู้รับบริการและองค์กรประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์กรประกอบที่เกิดจากการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรและองค์กรเอง

2. การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการใช้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และการผลิตได้เป็นไปตามแบบแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้น ลักษณะการบริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3. การให้บริการสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้การบริการมี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

3.1 ตัวบริการ (Channels)

3.2 ผู้รับบริการ (Client Groups)

3.3 แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)

3.4 ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

จากปัจจัยดังกล่าวได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งที่ให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและถูกต้องตามเวลาที่กำหนด

4. การบริการประชาชน หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ ดังนี้

4.1 การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ต้องการติดต่อหรือไม่ หากเป็นการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

4.2 การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

4.3 การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่เอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ดังนั้น จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ องค์ประกอบสำคัญของการบริการประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ผู้ให้บริการ หมายถึง ทั้งองค์กรและบุคลากร หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ หรือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการสำหรับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ

ประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้นต้องมีการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง และเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้โดยสิ่งที่คุณรับบริการจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ในอดีต จากการบอกเล่าปากต่อปากและการประชาสัมพันธ์ ภายหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับบริการ ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบการบริการที่รับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าการบริการที่ผู้รับบริการได้รับต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังก็จะขาดความสนใจ แต่ถ้าการบริการได้รับหรือได้รับเท่ากันหรือได้รับเกินกว่าการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีก

เวอร์มา (Verma. 1986 : 21) พิจารณาระดับการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (Oriented System) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการป้อนปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Products) หรือการบริการ (Services) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการที่เกิดขึ้นว่ามี

ลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุผลนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการสาธารณะของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่บังคับหรือที่ต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่สามารถเลือกได้ว่าจะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้

นอกจากนั้นเทศบาลยังมีหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (พระราชบัญญัติเทศบาล. ออนไลน์. 2552)

1. เทศบาลตำบล

1.1 หน้าที่ที่ต้องทำ เป็นหน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้เทศบาลตำบลต้องจัดทำให้ได้ผลดี หากไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดีแล้ว จะถือว่าเทศบาลนั้นบกพร่องต่อหน้าที่หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องทำ ได้แก่

- 1.1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 1.1.2 ให้มีและบำรุงทางบกทางน้ำ
- 1.1.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 1.1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (แก้ไขโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)
- 1.1.8 บำรุงศิลปจารีตและประเพณี
- 1.1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

1.2 กิจการที่อาจจัดทำ เป็นหน้าที่ที่เทศบาลอาจจัดทำหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรายได้ทรัพย์สิน บุคลากร และความสามารถของเทศบาลตำบลแต่ละแห่ง อย่างไรก็ตามถ้าหากเทศบาลใดจะทำกิจการเหล่านี้แล้ว ย่อมจะต้องจัดทำหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 1.1 ข้างต้นครบถ้วนสมบูรณ์แล้วกิจการที่อาจจัดทำมีดังนี้

- 1.2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 1.2.2 ให้มีโรงพยาบาล
- 1.2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 1.2.4 ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- 1.2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 1.2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 1.2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 1.2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 1.2.9 เทศพาณิชย์

2. เทศบาลเมือง

2.1 หน้าที่ที่ต้องทำ เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำ ดังนี้

2.1.1 หน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในเทศบาลตำบล ต้องทำดังกล่าวมาแล้วในข้อ 1.1

ข้างต้น

2.1.2 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

2.1.3 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

2.1.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

2.1.5 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

2.1.6 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

2.1.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

2.1.8 ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

2.2 กิจการที่อาจจัดทำ เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้ดังนี้

2.2.1 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

2.2.2 ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน

2.2.3 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

2.2.4 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

2.2.5 ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

2.2.6 ให้มีการสาธารณสุข

2.2.7 จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

2.2.8 จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

2.2.9 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา

2.2.10 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

2.2.11 ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาด และความเรียบร้อยของท้องถิ่น

เรียบร้อยของท้องถิ่น

2.2.12 เทศพาณิชย์

3. เทศบาลนคร

3.1 หน้าที่ที่ต้องทำ เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำ ดังนี้

3.1.1 หน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในเทศบาลเมืองต้องทำ ดังกล่าวมาแล้วในข้อ 2.1

ข้างต้น

3.1.2 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

3.1.3 กิจกรรมอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

3.1.4 จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม(เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.1.5 จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.1.6 การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น (เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.1.7 การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง (เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.1.8 การส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว (เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542)

3.2 กิจกรรมที่อาจจะทำ เทศบาลนครอาจจะจัดทำกิจกรรมอื่น ๆ ดังที่ได้ระบุไว้ในข้อ 2.2 ข้างต้นอีก 10 ประการ ยกเว้นกิจการที่ “ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก” และ “กิจกรรมอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข” ที่กฎหมายได้กำหนดให้กิจการทั้ง 2 อย่างนี้เป็น กิจการหรือหน้าที่ที่เทศบาลนครต้องทำดังกล่าวมาแล้วในข้อ 3.1

หน้าที่ที่จัดทำนอกเขตเทศบาล

แต่เดิมมานั้นเทศบาลแต่ละแห่งมีหน้าที่จัดทำได้ภายในเขตเทศบาลของตนเท่านั้น แต่ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ของเทศบาลเสียใหม่ โดยเปิดโอกาสให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะทำการนอกเขตเทศบาลโดย กิจการที่จะจัดทำนั้นจะต้องเข้าข่ายตามหลักเกณฑ์ 3 ประการ ดังนี้

1. เมื่อการนั้นจำเป็นต้องทำ และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ภายในเขตของตน
2. เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขาภิบาล สภาจังหวัดหรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และ
3. เมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

หน้าที่ที่จัดทำร่วมกับบุคคลอื่น

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2511 ได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เทศบาลต่าง ๆ ที่จะจัดทำกิจการใด ๆ ร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดได้ เมื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. บริษัทจำกัดนั้น มีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค
2. เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือสุขาภิบาลถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกัน ให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้บัญญัติไว้ด้วยว่าในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง จำนวนหุ้นที่เทศบาลถืออยู่ในบริษัทจำกัด ต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยด้วย

สรุปหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ 2 ประเภท คือ หน้าที่บังคับหรือที่ต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่สามารถเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้

นอกจากนั้น เทศบาลยังมีหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ ซึ่งเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นเทศบาลตำบลจึงมีหน้าที่ต้องจัดทำด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาคือ ให้มีการบำรุงทางบกทางน้ำ และกิจการที่อาจจัดทำคือ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปาให้มีและการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจองค์ความรู้ทางด้านผลการศึกษาที่ตรงหรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการวิจัย พบว่ามีเอกสารงานวิจัย ดังนี้

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิฐานะ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรณูช บวรนนทเดช (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงส์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อน หย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก่ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความลำสมัย ช้าช้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยในที่นี้จะใช้การวิจัยเชิงบูรณาการ (Mixed Method) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ คือ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดวิธีการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงสำรวจ
 - 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
2. การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ
 - 2.1 การสัมภาษณ์เจาะลึก
 - 2.2 การตรวจสอบข้อมูล
 - 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุครบ 18 ปีบริบูรณ์ในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 2,466 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) จะให้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamame. 1973 : 1088) คำนวณขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสมดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (Sampling Error)

แทนค่า $n = \frac{2,466}{1 + 2,466 (0.05)^2}$

$n = 344$ ราย

ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้ = +5%

ความเชื่อมั่นในการสุ่มน้อยที่สุดที่ยอมรับได้คือ ความเชื่อมั่นในการสุ่ม 95% เพราะฉะนั้น ขนาดตัวอย่าง = 344 ราย

ดังนั้น ผู้วิจัยกำหนดให้มีขนาดตัวอย่าง 344 ราย โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Error) จะใช้การสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-Stage Sampling) คือ ขั้นแรกจะใช้การสุ่มแบบสัดส่วน และขั้นที่สองจะใช้การสุ่มเชิงระบบ (Systematic Sampling)

ในการสุ่มเชิงระบบจะพิจารณาจากการใช้ช่วงต่างในแต่ละหมู่ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยได้ผลการสุ่มดังนี้

ตาราง 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หมู่ที่	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ราย)	จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (ราย)
1. เขابายศรี	432	60
2. เขابายศรี	164	23
3. เขابายศรี	263	37
4. เขابายศรี	108	15
5. เขابายศรี	188	26
6. เขาวิ้ว	129	18
7. เขาวิ้ว	165	23
8. เขาวิ้ว	390	55
9. เขาวิ้ว	476	66
10. เขาวิ้ว	129	18
11. เขาวิ้ว	22	3
รวม	2,466	344

ส่วนการสุ่มเชิงระบบจะพิจารณาจากลำดับรายชื่อของประชากรที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้าน โดยแบ่งออกเป็นช่วงเท่าดังนี้ ทุกรายชื่อลำดับที่ 7, 14, 21, 28, 35, , 344 ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือวิจัย ได้แก่ การปรับแบบสอบถามมาจากแบบสอบถามวิจัยเดิมและได้จากการรวบรวมข้อมูลและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างเครื่องมือจากทฤษฎีหลักการแนวคิดของการวิจัยมากที่สุด ใช้สาระความรู้ที่ได้รับเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ทำการเก็บข้อมูลโดยให้แบบสัมภาษณ์ และได้ออกสอบถามประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อกรอกข้อมูลและรวบรวมข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนาเดิม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านแหล่งน้ำ โดยสอบถามในแนวคำถามเชิงความคิดเห็นความพอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ในการเก็บข้อมูลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา (ดร.นักรบ เกียรธำ) เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การทดสอบเครื่องมือจะใช้การทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ดังนี้

1. การทดสอบเครื่องมือจะใช้การทดสอบความตรง (Validity) ดังนี้ การทดสอบความตรงจะใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิจัยและหัวข้อวิจัยจำนวน 3 คน (ดังภาคผนวก ก)

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) จะใช้การทดลองไปเก็บแบบสัมภาษณ์ จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่า ∞ ของ Cronbach ได้เท่ากับ 0.729

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ตัวแปรส่วนบุคคล (ตัวแปรต้น) จะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางความเรียง

2. การวิเคราะห์ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม รวมถึงข้อเสนอแนะจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X})

ในการตีความช่วงค่าเฉลี่ยจะแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.51-5.00 แสดงว่า มากที่สุด/เห็นด้วยมาก

คะแนนระหว่าง 3.51-4.50 แสดงว่า มาก/เห็นด้วย

คะแนนระหว่าง 2.51-3.50 แสดงว่า ปานกลาง/ไม่แน่ใจ

คะแนนระหว่าง 1.51-2.50 แสดงว่า น้อย/ไม่เห็นด้วย

คะแนนระหว่าง 1.00-1.50 แสดงว่า น้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วยมาก

การสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานผู้วิจัย จะใช้การสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ

1. การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการใช้นิเวศสัมภาษณ์เจาะลึก (ตั้งภาคผนวก ค) โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ (Key-informants)

2. การตรวจสอบข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลในที่นี้จะใช้รูปแบบ ดังนี้

2.1 การตรวจสอบการสัมภาษณ์โดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกันระหว่างเอกสารและการสัมภาษณ์แบบประวัติศาสตร์บอกเล่า

2.2 การตรวจสอบการสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้สัมภาษณ์ที่มีจุดยืนต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ จะใช้การตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์ คือ การวิเคราะห์ความหมายโดยพิจารณาจากวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่นนั้น ๆ

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติ
t	แทน	ค่าแจกแจงแบบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F-test)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
df	แทน	ค่าแห่งชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 4 มาตรการในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน

ตอนที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (n = 344)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	150	43.60
1.2 หญิง	194	56.40
รวม	344	100.00
2. อายุ		
2.1 18 - 35 ปี	92	26.70
2.2 36 - 60 ปี	217	63.10
2.3 61 ปีขึ้นไป	35	10.20
รวม	344	100.00
3. การศึกษา		
3.1 ไม่ได้ศึกษา	54	15.70
3.2 ประถมศึกษา	106	30.80
3.3 มัธยมศึกษา/ปวช.	89	25.90
3.4 ปวส./อนุปริญญา	27	7.80
3.5 ปริญญาตรี	56	16.30
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.50
รวม	344	100.00
4. อาชีพ		
4.1 รับจ้างทั่วไป	74	21.50
4.2 เกษตรกรรม	71	20.60
4.3 ค้าขาย	98	28.50
4.4 รับราชการ/ลูกจ้างของราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	7.60
4.5 พนักงานเอกชน	3	0.90
4.6 ธุรกิจส่วนตัว	33	9.60

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4.7 แม่บ้าน	17	4.90
4.8 อื่น ๆ	22	6.40
รวม	344	100.00
5. ท่านเคยได้รับการจากเทศบาลตำบลเนินสูงหรือไม่		
5.1 เคย	318	92.50
5.2 ไม่เคย	26	7.50
รวม	344	100.00

จากตาราง 2 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.40 มีอายุ 36 ปี - 60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 63.10 รองลงมาคือ อายุ 18 ปี - 35 ปี ร้อยละ 26.70 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.20 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 30.80 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา /ปวช. ปริญาตรี ไม่ได้ศึกษา ปวส./อนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25.90, 16.30, 15.70, 7.80, 3.50 ตามลำดับ อาชีพค้าขายมากที่สุด ร้อยละ 28.50 รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป เกษตรกรรม ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/ลูกจ้างของราชการ/รัฐวิสาหกิจ อื่น ๆ คือ แม่บ้าน พนักงานเอกชน ร้อยละ 21.50, 20.60, 9.60, 7.60, 6.40, 4.90, 0.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
(n = 344)

การให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
1. การทำประชาคม แม่บ้าน	7.00	36.90	47.10	6.10	2.90	3.39	0.82	ปานกลาง	12
2. การก่อสร้างถนน คอนกรีตสายภายใน หมู่บ้าน	11.30	38.40	40.10	6.10	4.10	3.47	0.92	ปานกลาง	9
3. การซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สาธารณะ	10.50	32.00	41.30	10.50	5.80	3.30	0.99	ปานกลาง	14
4. การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	7.80	35.50	43.30	10.20	3.20	3.34	0.88	ปานกลาง	13
5. การขุดลอกคูคลอง หนองน้ำสาธารณะ	7.00	31.70	38.70	18.90	3.80	3.19	0.95	ปานกลาง	20
6. การพ่นหมอกกำจัด ยุงลายร่วมกับ อสม.	9.90	44.80	34.60	9.00	1.70	3.52	0.86	มาก	6
7. การฉีดวัคซีนเพื่อ ป้องกันโรคพิษสุนัข บ้า	11.30	42.20	34.30	11.60	0.60	3.52	0.86	มาก	6
8. การจัดกิจกรรมวันเด็ก	12.80	39.20	34.00	11.60	2.00	3.50	0.93	ปานกลาง	7
9. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่า ชุมชน	9.90	28.50	33.70	20.10	7.80	3.13	1.09	ปานกลาง	22
10. การจัดกิจกรรม เทิดพระเกียรติ 5 ธันวาคม	13.70	34.90	34.60	12.80	4.10	3.41	1.01	ปานกลาง	11
11. การอนุญาตก่อสร้าง และต่อเติมอาคาร	9.00	35.80	41.60	12.20	1.50	3.39	0.87	ปานกลาง	12

ตาราง 3 (ต่อ)

การให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
12. การสนับสนุน อปพร. จัดตรวจ เวรยามเพื่อรักษา ความปลอดภัย	8.70	32.00	36.30	16.90	5.50	3.21	1.01	ปานกลาง	18
13. การส่งเสริมและ สนับสนุนอาชีพ	7.80	25.90	38.40	22.70	5.20	3.08	1.00	ปานกลาง	23
14. การส่งเสริมการเล่น กีฬาแก่เด็กและ เยาวชน	12.50	28.50	35.80	18.30	4.90	3.25	1.05	ปานกลาง	17
15. การสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพคนชรา	18.90	48.00	27.00	5.20	0.90	3.79	0.84	มาก	1
16. การสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพคนพิการ	18.30	44.80	26.70	8.70	1.50	3.70	0.92	มาก	2
17. การสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพผู้ป่วยเอดส์	14.50	41.30	29.90	11.30	2.90	3.53	0.97	มาก	5
18. การจัดกิจกรรม ครอบครัวสัมพันธ์ เพื่อต่อต้านยาเสพติด	10.50	36.30	32.80	17.20	3.20	3.34	0.99	ปานกลาง	13
19. การให้บริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย	13.10	38.40	34.60	9.90	4.10	3.47	0.98	ปานกลาง	9
20. การส่งเสริมการเล่น กีฬา (กีฬาตำบล)	9.30	32.60	36.90	18.00	3.20	3.27	0.97	ปานกลาง	16
21. การจัดทำคู่มือ ความคิดเห็น	7.30	27.90	34.90	24.10	5.80	3.07	1.02	ปานกลาง	24
22. การให้บริการชำระ ภาษีประจำปี	12.20	36.90	36.90	12.20	1.70	3.46	0.92	ปานกลาง	10
23. การเพิ่มพื้นที่ การให้บริการไฟฟ้า สาธารณะ	9.00	32.80	39.20	15.70	3.20	3.29	0.95	ปานกลาง	15

ตาราง 3 (ต่อ)

การให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
24. การเพิ่มพื้นที่ การให้บริการ น้ำประปา	9.60	31.70	33.40	19.50	5.80	3.20	1.04	ปานกลาง	19
25. การทำป้ายชื่อซอย	14.80	42.40	27.90	12.50	2.30	3.54	0.97	มาก	4
26. การจัดกิจกรรมวัน ผู้สูงอายุ	15.40	40.40	30.80	11.60	1.50	3.57	0.36	มาก	3
27. การรณรงค์ ลดอุบัติเหตุจราจร ช่วงเทศกาล (ปีใหม่ สงกรานต์)	16.00	36.00	32.30	11.90	3.50	3.49	1.01	มาก	8
28. การส่งเสริมให้ ความรู้และป้องกัน ปัญหาเสพติด	10.80	31.40	34.90	16.90	5.80	3.25	1.05	ปานกลาง	17
29. การส่งเสริม ด้านเกษตรอินทรีย์	7.80	29.70	38.40	20.30	3.50	3.19	0.97	ปานกลาง	21
30. การจัดป้ายหรือ บอร์ดประชาสัมพันธ์	9.60	31.40	41.30	14.50	3.20	3.30	0.94	ปานกลาง	14
รวม						3.37	0.94	ปานกลาง	

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการแบ่งได้ออกเป็น 2 ระดับ คือ กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมาก และกิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากมีอยู่ทั้งหมด 7 กิจกรรม โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้

1. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา
2. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ
3. การจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ

4. การทำป้ายชื่อซอย
5. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
7. การพนัหมอกกำจัดยุงลายร่วมกับ อสม.
8. การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากมีอยู่ทั้งหมด 7 กิจกรรม โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากปานกลางไปน้อยดังนี้

1. การจัดกิจกรรมวันเด็ก
2. การรณรงค์ลดอุบัติเหตุจากรถช่วงเทศกาล (ปีใหม่ สงกรานต์)
3. การก่อสร้างถนนคอนกรีตสายภายในหมู่บ้าน
4. การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
5. การให้บริการชำระภาษีประจำปี
6. การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ 5 ธันวาคม
7. การทำประชามแม่บ้าน
8. การอนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร
9. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
10. การจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์เพื่อต่อต้านยาเสพติด
11. การซ่อมแซมบำรุงรักษานนสาธารณะ
12. การจัดป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
13. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
14. การส่งเสริมการเล่นกีฬา (กีฬาตำบล)
15. การส่งเสริมการเล่นกีฬาแก่เด็กและเยาวชน
16. การส่งเสริมให้ความรู้และป้องกันปัญหาเสพติด
17. การสนับสนุนอปพร. จัดตรวจเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย
18. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการน้ำประปา
19. การขุดลอกคลองหนองน้ำสาธารณะ
20. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์
21. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน
22. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ
23. การจัดทำผู้รับความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอ
ท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ
การได้รับบริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ของการจัดบริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
1. เทศบาลมีบุคลากร เพียงพอในการ จัดบริการ	10.2	54.1	32.8	2.3	0.6	3.70	0.70	มาก	5
2. เทศบาลจัดที่นั่ง ให้เพียงพอต่อ ประชาชนที่มาใช้ บริการ	11.3	64.0	22.4	2.3	0	3.84	0.63	มาก	2
3. เทศบาลมีห้องสุขาที่ สะอาดเพียงพอต่อ การบริการ	11.3	62.8	22.1	3.5	0.3	3.81	0.68	มาก	3
4. ที่จอดรถของเทศบาล กว้างขวางเพียงพอ สำหรับผู้มาติดต่อ	21.2	62.8	12.5	2.9	0.6	4.0	0.71	มาก	1
5. การประชาสัมพันธ์ งานบริการของ เทศบาลไปทั่วถึง ประชาชน ผู้รับบริการ	14.0	55.5	22.4	6.1	1.7	3.8	1.78	มาก	4
6. เทศบาลมีอุปกรณ์ สำนักงานพร้อม ต่อการให้บริการ	10.2	49.1	32.6	7.3	0.6	3.69	1.72	มาก	6
รวม						3.81	1.04	มาก	

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เทศบาลตำบลเนินสูงได้จัดระบบบริการที่มีความ
พร้อมเพียงพอมาก ($\bar{X} = 3.81$) ทั้งทางด้านบุคลากร ที่จอดรถ ที่นั่ง ห้องสุขา การประชาสัมพันธ์
และอุปกรณ์สำนักงาน

ตาราง 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านอรรถศาสตร์ในการให้บริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านอรรถศาสตร์ในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมาก				
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลแสดงพฤติกรรมต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ	15.70	53.80	23.30	4.70	2.60	3.75	0.86	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ	15.00	49.00	27.90	5.20	2.30	3.70	0.87	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ	16.00	53.50	24.10	4.10	2.30	3.70	0.84	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะขอขอบคุณหรือขอโทษประชาชนผู้รับบริการ	13.10	49.40	29.90	5.50	2.00	3.50	0.85	ปานกลาง	3
รวม						3.66	0.86	มาก	

จากตาราง 5 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า อรรถศาสตร์การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.66$) แต่เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ เราสามารถแบ่งอรรถศาสตร์ในการให้บริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับดีกับระดับพอใช้ อรรถศาสตร์ในการให้บริการที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ การต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ และการพูดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ ส่วนการให้บริการที่อยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะขอขอบคุณหรือขอโทษประชาชนผู้รับบริการ

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
1. เทศบาลมีป้ายแนะนำ ขั้นตอนในการ บริการ	13.70	57.60	20.30	7.30	1.20	3.70	0.82	มาก	1
2. เทศบาลระบุเวลาที่ แน่นอนในการ บริการแต่ละขั้นตอน	11.60	50.30	30.20	6.70	1.20	3.64	0.81	มาก	2
3. เทศบาลแก้ปัญหา ความเดือดร้อนได้ ทันทั้งที่	9.00	45.30	34.60	7.00	4.10	3.48	0.90	ปานกลาง	4
4. การให้บริการของ เทศบาลครบวงจร ในตัวเอง	9.60	47.40	32.30	7.00	3.80	3.52	0.90	มาก	3
รวม						3.59	0.86	มาก	

จากตาราง 6 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการของของเทศบาลตำบลเนินสูง มีความรวดเร็วอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.59$) แต่เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ เราสามารถแบ่งความรวดเร็วทันใจในการให้บริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับเร็วมากกับระดับเร็วปานกลาง การให้บริการในระดับที่เร็วมาก ได้แก่ การมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ ระบุเวลาที่แน่นอนในการบริการ แต่ละขั้นตอน และการให้บริการของเทศบาลครบวงจรในตัวเอง ส่วนการให้บริการในระดับที่เร็วปานกลาง ได้แก่ การแก้ปัญหาคความเดือดร้อนได้ทันทั้งที่

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นธรรมในการบริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมาก				
1. การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	11.30	51.20	29.90	5.80	1.70	3.64	0.82	มาก	1
2. การบริการของเทศบาลเน้นให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่เดือดร้อนก่อน	9.00	45.30	34.60	7.00	4.10	3.61	0.89	มาก	2
3. การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง	10.80	51.70	31.40	3.80	2.30	3.64	0.81	มาก	1
4. การให้บริการของเทศบาลโดยไม่คำนึงแก่เพียงฐานเสียงของผู้บริการ	11.60	40.40	37.80	6.70	2.90	3.51	0.89	มาก	3
รวม						3.60	0.85	มาก	

จากตาราง 7 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการของของเทศบาลตำบลเนินสูง มีความเป็นธรรมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.60$) ทั้งในภาพรวมและรายข้อโดยสามารถเรียงลำดับ รายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

1. การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
2. การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง
3. การบริการของเทศบาลเน้นให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่เดือดร้อนก่อน
4. การให้บริการของเทศบาลโดยไม่คำนึงแก่เพียงฐานเสียงของผู้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี (n = 344)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของเทศบาลให้ทั่วถึง	90	26.2	1
2. การจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	19	5.5	5
3. การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ	13	3.8	7
4. การปรับปรุงอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	16	4.7	6
5. การป้องกันและแก้ปัญหาภัยพิบัติ (น้ำท่วม/พายุ/ภัยแล้ง)	10	2.9	9
6. การให้บริการรวดเร็วขึ้น	69	20.1	2
7. การจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ	7	2.0	11
8. การให้บริการลำดับก่อน หลัง	2	0.6	12
9. การส่งเสริมการใช้ยูอินทรีย์	9	2.6	10
10. การเพิ่มความสะดวกในการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร	11	3.2	8
11. การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย	23	6.7	4
12. การจัดทำคู่มือเรียนและแสดงความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ	11	3.2	8
13. การแก้ปัญหาน้ำกินน้ำใช้ให้เพียงพอ	19	5.5	5
14. การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟสาธารณะให้ทั่วถึง	35	10.2	3
15. เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....	10	2.9	9
รวม	344	100.0	-

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง ที่ถือว่ามีความสำคัญใน 3 ลำดับแรก คือ

1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของเทศบาลให้ทั่วถึง
2. การให้บริการรวดเร็วขึ้น
3. การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟสาธารณะให้ทั่วถึง

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน

ตาราง 9 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานการวิจัย	ค่าสหสัมพันธ์	การตีความ	Prob.	ผลการทดสอบ
1. ความเพียงพอของการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	0.40	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	0.00*	ยอมรับสมมุติฐาน
2. ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	0.48	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	0.00*	ยอมรับสมมุติฐาน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	0.58	มีความสัมพันธ์สูง	0.00*	ยอมรับสมมุติฐาน
4. ความเป็นธรรมในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	0.59	มีความสัมพันธ์สูง	0.00*	ยอมรับสมมุติฐาน

* ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียสัน (Pearson's Correlation) จะพิจารณาความเข้มข้น (Strength) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ จะใช้เกณฑ์ดังนี้คือ

ค่าสหสัมพันธ์	การตีความ
0.01-0.25	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.26-0.50	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51-0.75	มีความสัมพันธ์สูง
0.76-1.00	มีความสัมพันธ์สูงมาก

หลังจากวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แล้วในกรณีที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงหรือปานกลางและมีการยอมรับสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แล้ว จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุโดยใช้ฐานทางแนวคิดทฤษฎีต่อไป

จากตาราง 9 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ได้ดังนี้

1. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ความเพียงพอของการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน ยอมรับสมมุติฐานในระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05

2. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า อخصาศัยในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชนยอมรับสมมุติฐานในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

3. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชนยอมรับสมมุติฐานในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ความเป็นธรรมในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชนยอมรับสมมุติฐานในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากมีอยู่ทั้งหมด 23 กิจกรรม โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากปานกลางไปน้อยดังนี้

1. การจัดกิจกรรมวันเด็ก
2. การรณรงค์ลดอุบัติเหตุจราจรช่วงเทศกาล (ปีใหม่ สงกรานต์)
3. การก่อสร้างถนนคอนกรีตสายภายในหมู่บ้าน
4. การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
5. การให้บริการชำระภาษีประจำปี
6. การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ 5 ธันวาคม
7. การทำประชามแม่บ้าน

8. การอนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร
9. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
10. การจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์เพื่อต่อต้านยาเสพติด
11. การซ่อมแซมบำรุงรักษาดนสาธารณะ
12. การจัดป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
13. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
14. การส่งเสริมการเล่นกีฬา (กีฬาตำบล)
15. การส่งเสริมการเล่นกีฬาแก่เด็กและเยาวชน
16. การส่งเสริมให้ความรู้และป้องกันปัญหาเสพติด
17. การสนับสนุนอปพร. จัดตรวจเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย
18. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการน้ำประปา
19. การขุดลอกคูคลองหนองน้ำสาธารณะ
20. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์
21. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน
22. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ
23. การจัดทำผู้รับความคิดเห็น

การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเกี่ยวกับเรื่องผู้สูงอายุมากที่สุด คือ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชราและการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุอาจเนื่องมาจาก เทศบาลให้ความสำคัญในการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ทั้งด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอย่างมากที่สุดกับการบริการนี้ ทั้งนี้ อันเนื่องมาจากเทศบาลต้องการที่จะมุ่งเน้นการบริการสูงสุดแก่ผู้สูงอายุ เพื่อเป็นฐานเสียงที่สำคัญในการเลือกตั้งนั่นเอง

ส่วนการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดทำผู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลเนินสูง น้อยที่สุดในกิจกรรมทั้งหมด เนื่องจากเทศบาลจัดจุดให้บริการรับความคิดเห็นน้อยจุด และการตอบสนองในการรับความคิดเห็นของเทศบาลไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนเท่าที่ควร

ตอนที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การได้รับการบริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ของการจัดบริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
1. เทศบาลมีบุคลากร เพียงพอในการ จัดบริการ	10.20	54.10	32.80	2.30	0.60	3.70	0.70	มาก	5
2. เทศบาลจัดที่นั่ง ให้เพียงพอต่อ ประชาชน ที่มาใช้บริการ	11.30	64.00	22.40	2.30	0.00	3.84	0.63	มาก	2
3. เทศบาลมีห้องสุขา ที่สะอาดเพียงพอ ต่อการบริการ	11.30	62.8	22.10	3.50	0.30	3.81	0.68	มาก	3
4. ที่จอดรถของเทศบาล กว้างขวางเพียงพอ สำหรับผู้มาติดต่อ	21.20	62.80	12.50	2.90	0.60	4.00	0.71	มาก	1
5. การประชาสัมพันธ์ งานบริการของ เทศบาลไปทั่วถึง ประชาชน ผู้รับบริการ	14.00	55.50	22.40	6.10	1.70	3.80	1.78	มาก	4
6. เทศบาลมีอุปกรณ์ สำนักงานพร้อมต่อ การให้บริการ	10.20	49.10	32.60	7.30	0.60	3.69	1.72	มาก	6
รวม						3.81	1.04	มาก	

จากตาราง 10 พบว่าการที่กลุ่มตัวอย่างมีเห็นว่า เทศบาลตำบลเนินสูงได้จัดระบบบริการด้านต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ แก่การบริการนั้น มีสาเหตุมาจากในช่วงนี้ เป็นช่วงที่เทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอลำใหม่ จังหวัดจันทบุรี ได้มีการจัดสร้างสำนักงานขึ้นมาใหม่แทนที่สำนักงานเก่า ดังนั้น เทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอลำใหม่ จังหวัดจันทบุรี จึงได้มีการจัดเตรียมทรัพยากรในการบริหารต่าง ๆ ชุดใหม่ เช่น ห้องสุขา สถานที่จอดรถ อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น ดังนั้น จึงทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความพึงพอใจในการบริการต่าง ๆ (พิทักษ์ อุดตะโหมท. สัมภาษณ์. 2556)

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านอรรถศาสตร์ในการให้บริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านอรรถศาสตร์ในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วยเลย				
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลแสดงพฤติกรรมต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ	15.70	53.80	23.30	4.70	2.60	3.75	0.86	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ	15.00	49.00	27.90	5.20	2.30	3.70	0.87	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ	16.00	53.50	24.10	4.10	2.30	3.70	0.84	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะขอบคุณหรือขอโทษประชาชนผู้รับบริการ	13.10	49.40	29.90	5.50	2.00	3.50	0.85	ปานกลาง	3
รวม						3.66	0.86	มาก	

จากตาราง 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า อรรถศาสตร์การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอยู่ในระดับดี แต่เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถแบ่งอรรถศาสตร์ในการให้บริการออกเป็น 2 ระดับคือ ระดับดีกับระดับพอใช้ อรรถศาสตร์ในการให้บริการที่อยู่ในระดับดี ได้แก่ การต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ และการพูดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ ส่วนการให้บริการที่อยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะขอบคุณหรือขอโทษประชาชนผู้รับบริการ

การที่เทศบาลตำบลเนินสูงสามารถจัดระบบบริการให้มีอรรถศาสตร์ในการบริการอย่างคิ่้นนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ผู้บริหารมีนโยบายที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จึงเน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคนดูแล เอาใจใส่ประชาชนทุกคนเป็นอย่างดี โดยหากใครไม่ได้รับการบริการที่ดีสามารถเข้าพบผู้บริหารโดยตรงได้ (อดิษฐ์ แพทย์รังสี. สัมภาษณ์. 2556)

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
1. เทศบาลมีป้ายแนะนำ ขั้นตอนในการ บริการ	13.70	57.60	20.30	7.30	1.20	3.70	0.82	มาก	1
2. เทศบาลระบุนเวลาที่ แน่นอนในการ บริการ แต่ละ ขั้นตอน	11.60	50.30	30.20	6.70	1.20	3.64	0.81	มาก	2
3. เทศบาลแก้ปัญหา ความเดือดร้อนได้ ทันท่วงที	9.00	45.30	34.60	7.00	4.10	3.48	0.90	ปานกลาง	4
4. การให้บริการของ เทศบาลครบวงจรใน ตัวเอง	9.60	47.40	32.30	7.00	3.80	3.52	0.90	มาก	3
รวม						3.59	0.86	มาก	

จากตาราง 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการของของเทศบาลตำบลเนินสูง มีความรวดเร็วอยู่ในระดับดี แต่เมื่อมาพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถแบ่งความรวดเร็วทันใจ ในการให้บริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับเร็วมากกับระดับเร็วปานกลาง การให้บริการในระดับที่เร็วมาก ได้แก่ การมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ ระบุนเวลาที่แน่นอนในการบริการแต่ละ ขั้นตอน และการให้บริการของเทศบาลครบวงจรในตัวเอง ส่วนการให้บริการในระดับที่เร็วปานกลาง ได้แก่ การแก้ปัญหาความเดือดร้อนได้ทันท่วงที

การที่ระบบบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงมีความรวดเร็วทันใจต่อความต้องการของ ประชาชนนั้น มีสาเหตุมาจากผู้บริหารเทศบาลตำบลเนินสูง ได้มีการกำหนดนโยบายการให้บริการ ที่รวดเร็วแก่ประชาชน โดยได้มีการนำนโยบายมาดำเนินการในรูปแบบของการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบให้มีความพร้อมในด้านการบริการอย่างเป็นรูปธรรม (พิทักษ์ อุดตะโหมท. สัมภาษณ์.

ตาราง 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัย ด้านความเป็นธรรมในการบริการ (n = 344)

ปัจจัยด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับ
	เห็นด้วย มาก	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยมาก				
1. การให้บริการของ เทศบาลเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง	11.30	51.20	29.90	5.80	1.70	3.64	0.82	มาก	1
2. การบริการของ เทศบาลเน้นสูง ให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้ด้อยโอกาสที่ เดือดร้อนก่อน	9.00	45.30	34.60	7.00	4.10	3.61	0.89	มาก	3
3. การให้บริการของ เทศบาลตรงจุดกับ ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง	10.80	51.70	31.40	3.80	2.30	3.64	0.81	มาก	2
4. การให้บริการของ เทศบาลโดยไม่คำนึง แต่เพียงฐานเสียงของ ผู้บริการ	11.80	40.40	37.80	8.70	2.90	3.51	0.89	มาก	4
รวม						3.60	0.85	มาก	

จากตาราง 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการของของเทศบาลตำบลเนินสูง มีความเป็นธรรมอยู่ในระดับสูงทั้งในภาพรวมและรายข้อ โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปน้อย ดังนี้

1. การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
2. การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง
3. การบริการของเทศบาลเน้นให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่เดือดร้อนก่อน
4. การให้บริการของเทศบาลโดยไม่คำนึงแต่เพียงฐานเสียงของผู้บริการ

การที่เทศบาลตำบลเนินสูงสามารถจัดบริการได้อย่างเป็นธรรมในระดับสูงนั้น เนื่องมาจาก ผู้บริหารได้ฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน มีความเป็นธรรม ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอย่างสูง (อดิษฐ์ แพทย์รังสี. สัมภาษณ์. 2556)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผลการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สรุปผลได้ดังนี้

ข้อค้นพบข้อที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการแบ่ง ได้ออกเป็น 2 ระดับ คือ กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมาก และกิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากมีอยู่ทั้งหมด 7 กิจกรรม โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้

1. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา
2. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ
3. การจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ

4. การทำป้ายชื่อซอย
5. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
6. การพนัหมอกกำจัดยุงลายร่วมกับ อสม.
7. การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางมีอยู่ทั้งหมด 23 กิจกรรมโดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากปานกลางไปน้อยดังนี้

1. การจัดกิจกรรมวันเด็ก
2. การรณรงค์ลดอุบัติเหตุจราจรช่วง
3. การก่อสร้างถนนคอนกรีตสายภายในหมู่บ้าน
4. การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
5. การให้บริการชำระภาษีประจำปี
6. การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ 5 ธันวาคม
7. การทำประชาคมแม่บ้าน
8. การอนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร
9. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
10. การจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์เพื่อต่อต้านยาเสพติด
11. การซ่อมแซมบำรุงรักษานถนนสาธารณะ
12. การจัดป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
13. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
14. การส่งเสริมการเล่นกีฬา (กีฬาตำบล)
15. การส่งเสริมการเล่นกีฬาแก่เด็กและเยาวชน
16. การส่งเสริมให้ความรู้และป้องกันปัญหาเสพติด
17. การสนับสนุนอปพร. จัดตรวจเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย
18. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการน้ำประปา
19. การขุดลอกคูคลองหนองน้ำสาธารณะ
20. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์
21. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน
22. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ
23. การจัดทำผู้รับความคิดเห็น

ข้อค้นพบข้อที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตัวแปรพื้นฐานและตัวแปรกำหนด โดยใช้การทดสอบสมมุติฐาน จะสามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

ตาราง 14 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ความเพียงพอของการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	ยอมรับสมมุติฐาน
2. อรรถาศัยในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	ยอมรับสมมุติฐาน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	ยอมรับสมมุติฐาน
4. ความเป็นธรรมในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	ยอมรับสมมุติฐาน

ข้อค้นพบข้อที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตัวแปรพื้นฐานและตัวแปรกำหนด โดยใช้การทดสอบสมมุติฐาน จะสามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง ที่ถือว่ามีระดับความสำคัญใน 3 ลำดับแรก คือ

1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของเทศบาลให้ทั่วถึง
2. การให้บริการรวดเร็วขึ้น
3. การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟสาธารณะให้ทั่วถึง

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเปรียบเทียบระหว่างข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิมจากเนื้อหาบทที่ 2 ดังนี้

จากผลการศึกษาในภาคนิพนธ์ มีข้อค้นพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ความเพียงพอของการจัดบริการ ทัศนคติในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมในการให้บริการ เมื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาอภิปรายผล มีความสอดคล้องกับทฤษฎีการให้บริการของจอห์น มิลเลท (Millet, 1954 : 397) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ เป็น 5 ปัจจัย คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยมีถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่า ยังมีการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงที่ประชาชนยังไม่พอใจมากนักในบางกิจกรรม ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้

1. การจัดทำผู้รับความคิดเห็น ควรจัดตั้งผู้รับความคิดเห็นไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างสะดวก รวดเร็ว
2. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาอาชีพด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนในชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้
3. การรณรงค์ปลูกป่าเพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน ควรปลูกจิตสำนึกให้กับประชาชนเพื่อสร้างความรัก และหวงแหนทรัพยากรท้องถิ่น
4. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์ ควรส่งเสริมให้มีการใช้เกษตรอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง โดยภาพรวมทั้งจังหวัดจันทบุรี เพื่อจะได้นำไปเป็นพื้นฐานในการวางนโยบายการให้บริการสาธารณะท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. ควรมีการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการคือหัวใจของเทศบาลในแนวเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้วิเคราะห์ให้เห็นในเชิงกระบวนการ ในรายละเอียดอันจะนำไปสู่มาตรการในการแก้ไขการบริการที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

- ชรีณี เศษจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม
แขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเลิศ บุญอุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระราชบัญญัติเทศบาล. (2552). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 13).
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.krisdida.go.th>. 24 ธันวาคม 2554.
- พิทักษ์ อุดตะโมท เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ชาญณรงค์ ธนะมุล เป็นผู้สัมภาษณ์. (11 มีนาคม 2556).
ที่เทศบาลตำบลเนินสูง จังหวัดจันทบุรี.
- วรนุช บวรนนท์เดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ
เขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัชรารักษ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยานสวรรค์.
นครสวรรค์ : กรมอนามัย.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : <http://www.th.wikipedia.org/wik/รธน50>. 24 กันยายน 2555.
- วินัย ราพรรณ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินกรณีศึกษาลำปางใหญ่.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : สถาบัน
ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วิมลสิทธิ์ ทรายงูร. (2526) พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
สำนักงานเทศบาลตำบลเนินสูง. (2551). ประวัติเทศบาล. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.mut.or.th>.
25 มีนาคม 2556.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด
เชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่.
วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- หลุยส์ จัปาทเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : สามัคคีศึกษาสน.
- องค์ประกอบของทัศนคติ. (14 พฤษภาคม 2554). **องค์ประกอบของทัศนคติ**. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : <http://reportdd.com>. 9 มีนาคม 2556.
- อดิษฐ์ แพทย์รังสี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ชาญณรงค์ ฐนะมุล เป็นผู้สัมภาษณ์. (11 มีนาคม 2556).
ที่เทศบาลตำบลเนินสูง จังหวัดจันทบุรี.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : Mc Graw-Hill.
- Shelly, Maynerd W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden Hutchiaon Press,
Inc.,
- Verma, B.M. (1986). **The Agricultural Delivery System in India**. New Delhi : Mittal Publications.
- Vroom, W.H. (1964). **Working and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Wallestein, Harrey. (1971). **A Dictionary of Phychology**. Maryland : Penquin Books.
- Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reingeld Company.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. 3rd. New York : Harper and Row.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ว ๓๖๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์

เนื่องด้วยที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ชนะมูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ว ๓๗๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม

เนื่องด้วยที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ฐนะมุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ว ๓๓๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง

จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายธีรภาพ งามระเบียบ

เนื่องด้วยที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ชนะมุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๓๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๓๕

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๔๐๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง

จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเนินสูง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วยที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ษณะมูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” การนี้นักศึกษาขอ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่นักศึกษาส่งขึ้น

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๓๔๓

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง

จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเนินสูง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วยที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ชนะมูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกหน่วยงานของท่านเป็นกลุ่มตัวอย่าง และจำเป็นต้องนำเครื่องมือในการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรในเขตพื้นที่ของท่าน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงขออนุญาตให้ว่าที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ชนะมูล เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรดังกล่าว

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสัมภาษณ์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง

อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ทางนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ส่วนท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการทำภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน และเติมข้อความที่เป็นจริงลงในช่องว่าง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปีเต็ม
3. การศึกษา

<input type="checkbox"/> ไม่ได้ศึกษา	<input type="checkbox"/> ปวส./อนุปริญญา
<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ปวช.	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม (โปรดระบุ).....
<input type="checkbox"/> ค้าขาย	<input type="checkbox"/> รับราชการ/ลูกจ้างของราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> พนักงานเอกชน	<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> แม่บ้าน	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านเคยได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลเนินสูงหรือไม่

<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ไม่เคย
------------------------------	---------------------------------

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ท่านรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง ตั้งแต่นายกวิโรจน์ งามระเบียบ
เข้ามารับตำแหน่ง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การทำประชาคมแม่บ้าน					
2. การก่อสร้างถนนคอนกรีตสายภายในหมู่บ้าน					
3. การซ่อมแซมบำรุงรักษาดูแลถนนสาธารณะ					
4. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ					
5. การขุดลอกคูคลองหนองน้ำสาธารณะ					
6. การพ่นหมอกกำจัดยุงลายร่วมกับอบสม.					
7. การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า					
8. การจัดกิจกรรมวันเด็ก					
9. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน					
10. การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ 5 ธันวาคม					
11. การอนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร					
12. การสนับสนุนอปพร. จัดตรวจเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย					
13. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ					
14. การส่งเสริมการเล่นกีฬาแก่เด็กและเยาวชน					
15. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา					
16. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ					
17. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์					
18. การจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์เพื่อต่อต้านยาเสพติด					
19. การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย					
20. การส่งเสริมการเล่นกีฬา (กีฬาตำบล)					
21. การจัดทำคู่มือรับความคิดเห็น					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22. การให้บริการชำระภาษีประจำปี					
23. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ					
24. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการน้ำประปา					
25. การทำป้ายชื่อซอย					
26. การจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ					
27. การรณรงค์ลดอุบัติเหตุจากรถช่วงเทศกาล (ปีใหม่, สงกรานต์)					
28. การส่งเสริมให้ความรู้และป้องกันปัญหาเสพติด					
29. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์					
30. การจัดป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์					

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง

ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงดังต่อไปนี้
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเพียงพอของการจัดบริการ					
1.1 เทศบาลมีบุคลากรเพียงพอในการจัดบริการ					
1.2 เทศบาลจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ					
1.3 เทศบาลมีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอต่อการบริการ					
1.4 ที่จอดรถของเทศบาลกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.4 ที่จอดรถของเทศบาลกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ					
1.5 การประชาสัมพันธ์งานบริการของเทศบาลไปทั่วถึงประชาชนผู้รับบริการ					
1.6 เทศบาลมีอุปกรณ์สำนักงานพร้อมต่อการให้บริการ					
2. อธยาศัยในการให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลแสดงพฤติกรรมต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ					
2.3 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะขอบุคคลหรือขอโทษประชาชนผู้รับบริการ					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.1 เทศบาลมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ					
3.2 เทศบาลระบุเวลาที่แน่นอนในการบริการแต่ละขั้นตอน					
3.3 เทศบาลแก้ปัญหาความเดือดร้อนได้ทันที					
3.4 การให้บริการของเทศบาลครบวงจรในตัวเอง					
4. ความเป็นธรรมในการบริการ					
4.1 การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.2 การบริการของเทศบาลเน้นให้ความสำคัญช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่เดือดร้อนก่อน					
4.3 การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง					
4.4 การให้บริการของเทศบาลโดยไม่คำนึงแก่เพียงฐานเสียงของผู้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ท่านคิดว่าเทศบาลควรทำเรื่องใดเป็นลำดับแรก

(ตอบเพียงข้อเดียว)

- การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของเทศบาลให้ทั่วถึง
- การจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม
- การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
- การปรับปรุงอรัญศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- การป้องกันและแก้ปัญหาภัยพิบัติ (น้ำท่วม/พายุ/ภัยแล้ง)
- การให้บริการรวดเร็วขึ้น
- การจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
- การให้บริการลำดับก่อน หลัง
- การส่งเสริมการใช้ยูเอชดี
- การเพิ่มความสะดวกในการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร
- การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย
- การจัดทำคู่มือเรียนและแสดงความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ
- การแก้ปัญหาหน้ากินน้ำใช้ให้เพียงพอ
- การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟสาธารณะให้ทั่วถึง
- เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านมีความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง นอกเหนือไปจากแบบสัมภาษณ์

ข้างต้น

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

5.1 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความเห็นของท่าน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ประวัติย่อผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายชาญณรงค์ ณะมูล
วัน เดือน ปีเกิด	21 เมษายน 2507
สถานที่เกิด	9 หมู่ที่ 3 ตำบลเขาवी อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	9 หมู่ที่ 3 ตำบลเขาवी อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเนินสูง ตำบลเขาवी อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	เทศบาลตำบลเนินสูง ตำบลเขาवी อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดบูรพาพิทยาราม
พ.ศ. 2526	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพลสวัสดิ์ราชานุกุล
พ.ศ. 2553	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต รป.บ. (สาขาการปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
พ.ศ. 2556	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี