

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน
อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวรรณ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มกราคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

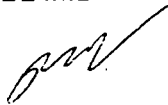
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวรรณ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

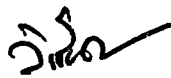


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โภธิสว่าง)

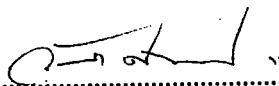
คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โภธิสว่าง)

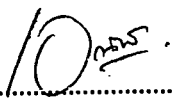


..... กรรมการ
(ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)
วันที่ 21 เดือน มกราคม พ.ศ. 2559

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่างอาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง ในฐานะประธาน กรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ร.ต.อ.ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล และ รศ.ดร.วัลลภ รัฐนัตรานนท์ ในฐานะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงานทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนายประเจิญ แห่งยี่ นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ รวมถึงผู้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อนิพนธ์ เลิศศรีสุวัฒนา คุณแม่สมพร เลิศศรีสุวัฒนา พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บพกาภิ บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา

54910269: สาขาวิชา: การเมืองการปกครอง, ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ประชาชน/ การให้บริการ/ เทศบาลตำบล/ ระยอง

ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวรรณ: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง (SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS SERVICES OF
CHOENGOEN SUBDISTRICT MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, RAYONG
PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, ร.ค., วิเชียร ต้นศิริคงคล, ร.ค.,
วัลลภ รัฐนัตรานนท์, ร.ค., 74 หน้า, ปี พ.ศ. 2558.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
ใช้สถิติการทดสอบค่าที (t - Test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA)
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นประชาชนทั่วไปผู้มาใช้
บริการเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 393 คน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน
อำเภอเมือง จังหวัดระยองค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความสำคัญเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$)
รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) อันดับที่สาม
คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศและระดับการศึกษา มีผลต่อ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ อาชีพ และประสบการณ์การมาใช้
บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอ
เมือง จังหวัดระยอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	21
ประวัติความเป็นมาของเทศบาล.....	24
ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากร.....	37
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	37
ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง.....	38
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	38
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของแบบทดสอบ.....	41
4 ผลการศึกษา.....	42
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง.....	44
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	50
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปผล.....	57
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	65
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 42
4-2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 42
4-3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ..... 43
4-4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา..... 43
4-5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การมาใช้บริการ... 44
4-6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง..... 45
4-7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 46
4-8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ..... 47
4-9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 48
4-10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม..... 49
4-11	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองจำแนกตามเพศ..... 50
4-12	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองจำแนกตามอายุ..... 51
4-13	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองจำแนกตามอาชีพ..... 52
4-14	ผลการวิเคราะห์การผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองจำแนกตามระดับการศึกษา..... 53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง.....	54
4-16 ผลการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองจำแนกตามประสบการณ์การมาใช้บริการ.....	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย.....	3
2-1 ลำดับความต้องการของมนุษย์.....	13
2-2 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมืองจังหวัดระยอง.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในสังคมไทย เทคโนโลยี รวมทั้งสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเมืองการปกครองจะเห็นได้ว่าประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น มีความสนใจต่อสภาพแวดล้อมของสังคมรอบด้านมากขึ้น มีกระแสการเรียกร้องเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น ฉะนั้น การกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ในสถานการณ์ปัจจุบัน (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2536)

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชนของตน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าพนักงานและงบประมาณแยกออกมาจากส่วนภูมิภาค เพราะการได้มีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกหวงแหน มีความรับผิดชอบต่อชุมชนที่ตนอาศัยอยู่ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2547, หน้า 55)

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือกำเนิดจากแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ต้องการให้ประชาชนมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกเทศบาล เพราะทรงเชื่อว่า สิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลขึ้นหลังจากคณะราษฎรได้ทำการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครอง ต่อมาในปี พ.ศ. 2478 จึงจัดตั้งเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลหลายครั้ง ในปัจจุบันเทศบาลต้องบริหารงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2523 ซึ่งจากบทบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นซึ่งเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ คือ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น และความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 175)

จากข้อมูลข้างต้น เห็นได้ว่าแนวคิดการกระจายอำนาจของท้องถิ่นจะดำเนินไปได้ต้อง

อาศัยผ่านการให้บริการจึงจะสามารถกระจายไปสู่ประชาชนได้ ดังนั้นการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงานท้องถิ่น การบริการที่ดี ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมไปถึงหน่วยงานองค์กรนั้นด้วย ตามธรรมชาติของมนุษย์นั้นความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นสิ่งสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรที่ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้อีกด้วย(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548, หน้า 124)

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนว่า พวกเขา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินที่ผ่านมาเป็นอย่างไร โดยผลการศึกษาจะเป็นแนวทางให้เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดและพัฒนาการให้บริการให้สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

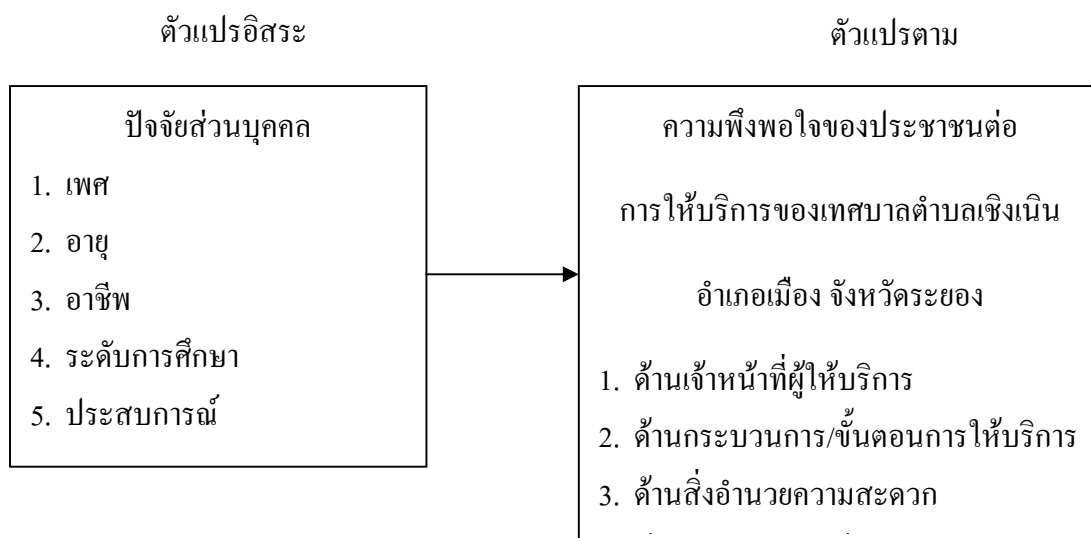
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองจำแนกตามเพศอายุอาชีพระดับการศึกษา และประสบการณ์

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
3. เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดและพัฒนาการบริการให้สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้คือ

1. เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติการทดสอบค่าที (t - Test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
3. ขอบเขตด้านประชากร เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
4. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557
5. ขอบเขตด้านตัวแปร มีดังต่อไปนี้
 - 5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์
 - 5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง เกี่ยวกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

เพศ หมายถึง เพศของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง
อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์

อาชีพ หมายถึง ประเภทอาชีพของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา และอื่น ๆ

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 6 ระดับดังนี้ ระดับประถม, ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช), ระดับประกาศนียบัตร (ปวส.), ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์ หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาทำธุระที่เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความชื่นชอบ ความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การแต่งการและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการบริการ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์การให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม หมายถึง ได้รับบริการที่คุ้มค่า กลุ่มประโยชน์ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความพอใจในภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งสาระสำคัญได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. ประวัติความเป็นมาของเทศบาล
6. ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2549) ได้อธิบายความพึงพอใจว่า เป็นภาวะของความพอใจหรือภาวะอารมณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่งจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใดถ้าสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและไม่พอใจได้

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยที่แสดงผลออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการซึ่งบ่งบอกผลการประเมินในลักษณะเป็นด้านบวกหรือด้านลบหรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้า

จากการที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบยินดีมีความสุขหรือมีทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อ งานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งเกิดจากการที่ได้มีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรูสึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 373) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรูสึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับ และการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดพัฒนกิจ (2548, หน้า 172 - 173) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1. ผลผลิตขั้นบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตขั้นบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตขั้นบริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก

แก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการ และสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้นบุญเรืองขจรศิลป์ (2549) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริงซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2551) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจากริยาท่าทางวิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮริทซ์เบิร์ก (Herzberg, 1959) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎีสององค์ประกอบของ (Herzberg's two factor theory) หรือมีชื่อเรียกอีกหลายชื่อ เช่น Motivation maintenance theory, Dual factor theory หรือ Motivation hygiene theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน เฮริทซ์เบิร์ก และคณะได้ทำการทดลอง โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามจากคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขาารู้สึกชอบหรือไม่ชอบตลอดจนหาสาเหตุจากการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ เฮริทซ์เบิร์ก และคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขภาพอนามัย (Hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการป้องกันปัญหา และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกรับรู้ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ของบุคคลในองค์การ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานนั้น ๆ ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้คือ

1. เงินเดือน (Salary) และสวัสดิการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในงานนั้นแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าทางทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Tier personal relation with superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือ วาจาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพ ของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานที่แห่งใหม่ ที่ห่างจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานใหม่ในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยข้างต้นไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮริทซ์เบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยข้างต้นนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยข้างต้นแต่ถ้ามีอยู่ก็ได้หมายความว่า คนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยข้างต้นเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจ ก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สามารถทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของเฮอริทซ์เบิร์ก ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1943) หรือ Maslow's Hierarchy of Needs มีแนวความคิดว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้น จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีก

3. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับจากขั้นสูงไปหาขั้นต่ำตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ ไว้เป็น 5 ลำดับจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

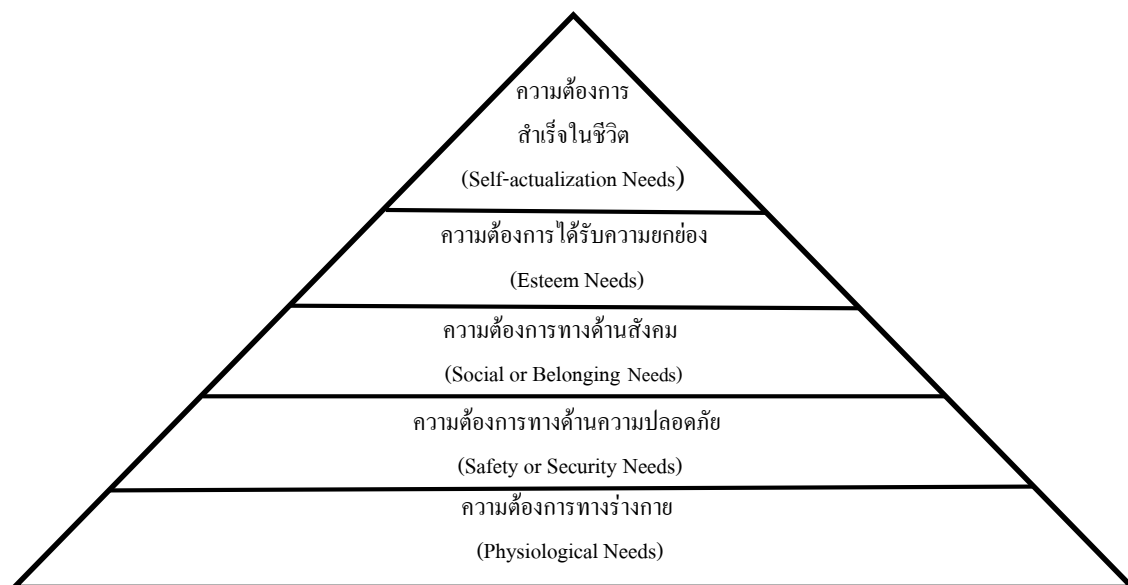
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคง (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นหรือเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อน พรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความ นึกคิดหรือความหวังของตน



ภาพที่ 2-1 ลำดับความต้องการของมนุษย์ (Maslow, 1943, p. 370)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

งานบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น เป็นหน้าตาที่จะเชิดชูหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น เราจะรู้ถึงความแตกต่างที่ดีและไม่ดีขององค์กร ผู้บริหารขององค์กรต่างๆ กำลังให้ความสนใจในสำนึกแห่งคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ รวมทั้งยังให้ความสนใจกลุ่มบุคลากรที่ได้รับการคัดสรร และเจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญที่สุดในจุดนี้ก็คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการนั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรมากที่สุด และเป็นด่านแรกที่เทศบาลนครระยองให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร องค์กรสามารถให้บริการโดยผ่านเครื่องมือหรือวิธีต่าง ๆ ได้แก่

1. การให้บริการด้วยคนหรือเจ้าหน้าที่

การให้บริการด้วยคนหรือเจ้าหน้าที่เป็นวิธีการให้บริการที่มีความสำคัญมากกว่าการให้ด้วยวิธีอื่น ๆ เนื่องจากการให้บริการแบบนี้สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในแต่ละราย รวมทั้งเป็นการให้บริการอย่างใกล้ชิด ซึ่งหากว่าหน่วยงานใดมีบริการอย่างเป็นทางการเป็นเลิศแล้ว หน่วยงานนั้นย่อมถือว่ามียุทธศาสตร์อันมีค่ายิ่งสำหรับการดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่มีข้อจำกัดของการให้บริการด้วยวิธีนี้ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่เป็นคน ทำให้มีความรู้สึกที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน และมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบริหารคน ค่อนข้างสูงมาก

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการประเภทนี้พบเห็นได้ทั่วไป ได้แก่ การให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม การขายสินค้าผ่านตู้ขายของอัตโนมัติ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น การบริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ เนื่องจากมีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำกว่าการให้บริการด้วยคน และการส่งมอบบริการในแต่ละครั้งได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ แต่การให้บริการแบบนี้ไม่สามารถปรับรูปแบบการให้บริการได้ตามความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการในแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ ดังนั้นจะพบได้ว่า การให้บริการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มักจะต้องมีศูนย์กลางความสัมพันธ์ที่คอยตอบคำถามต่าง ๆ ให้ลูกค้าในระหว่างการใช้งานด้วย (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547, หน้า 19)

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีดังนี้

1. ผู้ให้บริการ

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่แล้ว จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรก เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อพนักงาน คุณภาพของคนเป็นตัวละครสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพกล่าวคือ การคัดเลือกพนักงานและการพัฒนาบุคลากรมีผลอย่างมากต่อการบริการที่ดี ทักษะ และความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อภารกิจของตนและต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ไม่ว่าบริษัทใดก็ตามการผูกใจลูกค้าได้สำเร็จนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความสำเร็จทางธุรกิจ (สมชาย กิจยรรยง, 2547, หน้า 138)

บุคลากรที่มีมาตรฐานการให้บริการ

1. มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ
2. มีจิตวิญญาณพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ได้รับการฝึกอบรม และฝึกฝนจนเกิดทักษะในการบริการอย่างอัตโนมัติ
4. มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า ระบบองค์กรเป็นอย่างดี และสามารถใช้สติปัญญา

ไหวพริบในการบริการลูกค้า

5. เสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ในการปรับปรุง หรือพัฒนาการบริการอยู่เสมอ

คุณสมบัติของบุคคลผู้ให้บริการ

1. ความยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีใครอยากจะทำติดต่อกับคนหน้าตาบูดบึ้ง ท่าทางไม่รับแขก การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้บริการต้อนรับที่ดีที่สุด ด้วยเหตุนี้หากเรามีหน้าที่พบปะติดต่อกับบริการ จึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ
2. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจเป็นสิ่งที่กำหนดที่ทำและพฤติกรรมของคนของคนเรานั้นหากเราอยากให้คนอื่นได้รับความพึงพอใจก็จะทำให้เกิดการบริการที่มี

ประสิทธิภาพและความพึงพอใจได้

3. ความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขับสู้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้าหากพนักงานมีท่าทีเช่นนั้น ย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับ ให้คำแนะนำ ให้บริการที่ค้ำอย่างสุดความสามารถอย่างนี้ ใคร ๆ ก็จะประทับใจเมื่อมาติดต่อ

4. มีมนุษยสัมพันธ์ การมีอัธยาศัย การทักทายด้วยไมตรีจิตเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

5. การมีศิลปะในการพูด หมายถึง การใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน การใช้น้ำเสียงเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

6. บุคลิกภาพที่ดี หมายถึง การแต่งตัว เสื้อผ้า ทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ความเหมาะสมกับกาลเทศะ ภาระหน้าที่ ตำแหน่งงาน การแต่งตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ซึ่งถ้าเป็นงานบริการแล้ว เรื่องบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวดทีเดียว

2. การให้บริการ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตัวเองว่า ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้หรือไม่ เช่น

2.1 ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ

2.2 กิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม

2.3 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

2.4 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนหรือลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันตลอดเวลา ตั้งแต่ก่อนการซื้อ ขณะที่เกิดการซื้อ และหลังจากการซื้อ ยิ่งหน่วยงานที่เน้นการให้บริการเพียงใด ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการจะยิ่งมากขึ้นเป็นลำดับ

ลักษณะเฉพาะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ (Payne & Zeithamal, 1996) ด้วยกันดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการที่ไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้ โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ ผู้บริโภคไม่อาจสัมผัสกับบริการก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้นเช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ

สถานที่ให้บริการ ทั้งสองฝ่ายไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น บ่อยครั้งที่ไม้อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการนั้นและบริการบางอย่าง การให้บริการและการเลิกให้บริการทำต่อเนื่องกันในโอกาสเดียว ในลักษณะนี้ นักการตลาดที่ดีจะต้องทำให้ผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการมาพบกันให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งจุดให้บริการที่สะดวกที่ลูกค้ามาใช้บริการ เช่น การตั้งธนาคารขนาดเล็กในห้างสรรพสินค้า การตั้งเครื่องเอทีเอ็มในบริเวณศูนย์การค้า เพื่อความสะดวกในการติดต่อให้บริการแก่ลูกค้า การขายสินค้าและบริการรวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและลูกค้าเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perishability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดช่วงเวลานึง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างตลาดที่ดีจะต้องจ้างพนักงานให้มีจำนวนเหมาะสมกับจำนวนลูกค้า

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นในสัปดาห์ จะเห็นได้ว่าการบริการนั้นจะแตกต่างจากสินค้าหลายประเภท การบริโภคน้ำตาล ย่อมไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละวัน ดังนั้นนักการตลาดที่ดีจะต้องเข้าใจลักษณะเฉพาะของธุรกิจว่าในแต่ละช่วงวัน ช่วงเวลาและช่วงเดือนที่แตกต่างกัน จะบริการการบริการของตนเองอย่างไรให้เหมาะสมกับความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or heterogeneity) หมายถึงความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ นักการตลาดที่ดีจะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

จะเห็นได้ว่าการบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า ไม่สามารถสัมผัสการบริการเบื้องต้นได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า เพียงแต่บอกได้ว่าน่าจะดี แต่การประเมินผลการบริการต้องทดลองใช้บริการเพื่อสร้างประสบการณ์ซึ่งผู้บริการจะต้องทำความเข้าใจและจะต้องบริหารลักษณะเฉพาะตัวของการบริการให้เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจให้ได้

ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ ประกอบด้วยหลัก 10 ประการ คือ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547, หน้า 173)

1. ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก

การบริการอย่างมีคุณภาพเป็นสิ่งที่ยังต้องการแห่งการบริการจะต้องทำให้ได้ เริ่มจากสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้า นอกจากนี้จะต้องบริการอย่างรวดเร็ว ช่วยลูกค้าแก้ปัญหาต่าง ๆ เอาใจใส่ลูกค้า พัฒนาระบบการในการให้บริการให้ง่าย รักษาสัญญาที่ให้กับลูกค้า ไม่เอาเปรียบลูกค้า ยึดประโยชน์หรือคุณค่าที่ลูกค้าจะได้เป็นหลัก นอกจากนี้ ลูกค้าต้องสามารถทราบขั้นตอนของการให้บริการว่าอยู่ในความรับผิดชอบของใคร จะเสร็จเมื่อไร ธุรกิจได้รับเอกสารที่ส่งมาหรือยัง

2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

การให้บริการเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ต้องการความถูกต้องและแม่นยำ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ การแก้ไขย่อมเสียเวลาทั้งลูกค้าและธุรกิจ การให้บริการที่ถูกต้องช่วยลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อบกพร่องได้

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า

พนักงานในองค์กรแห่งการบริการ จะมีการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างดี เป็นความสัมพันธ์ที่แนบแน่น พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า มุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการใช้บริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ลูกค้าควรติดต่อองค์กรเพียงแค่ 1 จุดหรือพนักงาน 1 คนใน 1 แผนกเท่านั้นสำหรับการใช้บริการในแต่ละเรื่อง เนื่องจากจะทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกรู้ว่าต้องใช้ความพยายามในการติดต่อหรือการให้บริการ นอกจากนี้ หากพนักงานผู้ให้บริการไม่อยู่ การส่งต่องานต้องเป็นไปได้ ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกรู้สึกสับสนในการรับบริการ

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา

ปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการติดต่อบริษัทอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามข้อมูล การร้องเรียน การอัปเดตบัตรเครดิต องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทางอี-เมลล์ ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น หรือสายตรงถึงผู้จัดการ

6. ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ

หลายครั้งลูกค้าจะรู้สึกว่าการติดต่อผู้จัดการจะได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว ได้รับการเอาใจใส่ และการตัดสินใจที่มีคุณภาพ เนื่องจากอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจของผู้จัดการมีมากกว่าพนักงาน ในองค์กรแห่งการบริการนั้นความรู้สึกเช่นนี้ของลูกค้าควรจะหมดไป ผู้จัดการจะต้องมอบอำนาจการตัดสินใจให้พนักงานเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างยอดเยี่ยม

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เช่น รายการส่งเสริมการขาย การปรับลดอัตราดอกเบี้ย การออกบริการใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีบริษัทมีความใส่ใจไม่ทอดทิ้งลูกค้า

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ

การบริการที่เกินความคาดหมายประการหนึ่ง ก็จะต้องสร้างความแปลกใหม่ให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับคุณค่า ได้รับการตอบสนองความต้องการที่อาจจะยังไม่เคยมีธุรกิจใดตอบสนองมาก่อน เช่น การกำหนดวันชำระเงินด้วยตนเอง การเลือกโปรแกรมสินเชื่อและการกำหนดการผ่อนชำระด้วยตนเอง เป็นต้น

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน

การบริการเป็นหนึ่งในการสร้างความสุขและความสบายใจให้กับลูกค้า ดังนั้นองค์กรแห่งการบริการควรมีบรรยากาศแห่งความสนุกสนาน ความเป็นกันเอง เมื่อลูกค้าเข้ามาแล้วสามารถสัมผัสความรู้สึกนั้นได้กลับไปพร้อมกับความสุข พนักงานแต่งกายสวยงาม พูดจาไพเราะ พนักงานมีความกระฉับกระเฉงในการให้บริการ

10. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจต้องไม่หยุดอยู่กับที่ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือผู้ตาม ผู้นำย่อมต้องรักษาความเป็นผู้นำให้นานแสนนาน ส่วนผู้ตามต้องพยายามทำชิงตำแหน่งความเป็นผู้นำให้ได้ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและการปลุกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงให้กับพนักงาน ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไข และป้องกันการเกิดปัญหาเหล่านั้นซ้ำในอนาคต ทำให้เห็นผลของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ การปรับปรุงบริการย่อมเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างตำแหน่งทางการตลาดให้กับธุรกิจให้บริการ

เทคนิคการให้บริการที่ดี

คุณภาพของการให้บริการที่ดีคือ SERVICE 7 อักษร มีดังต่อไปนี้ (คลฤดี ศรีม่วง, 2541, หน้า 8-9)

1. S - Service Concept มีแนวความคิดรวบยอดในการบริการ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาติดต่อ หรือมาขอให้บริการและรับบริการ มีความเข้าใจในงานบริการหรือมีมโนธรรมในงานบริการที่ชัดเจน ถือเป็นหน้าที่ ก่อนอื่นเราจะต้องมี concept คือแนวความคิดรวบยอดการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า นั้นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะลูกค้านั้นต้องการมารับบริการและได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2. E - Enthusiasm มีความกระตือรือร้นในการทำงานบริการ ด้วยจิตใจอันมุ่งมั่นเพื่อ

ทันการและทันใจผู้ใช้บริการ พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับใด และต้องมีความพร้อมที่จะสนองความต้องการของลูกค้า และคอยสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างต้องรีบบริการทันทีรวดเร็วและรู้ใจ มิต้องให้ลูกค้าร้องขอ

3. R - Readiness ความพร้อม และ Rapidness ความรวดเร็ว มีความพร้อมตลอดเวลาและความรวดเร็ว ทันใจ และทันใจ เช่น ในธนาคารเมื่อมีลูกค้าเข้ามาติดต่อ เพื่อที่จะฝากหรือถอนเงินก็ตาม เขาต้องการเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและให้บริการเขาด้วยความรวดเร็ว

4. V - Value ความมีคุณค่า สร้างคุณค่าในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใดก็ตาม ต้องทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่าน เขารู้สึกไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการของท่านนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา

5. I - Interesting ความสนใจและ Impressing ความประทับใจ ซึ่งหมายถึงการ ให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ และทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เพราะไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น

6. C - Cleanliness ความสะอาดและ Corrosiveness ความถูกต้อง และไม่ตรีจิต Courtesy สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการนั้นคือสถานที่จะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย การให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่น แสดงความเป็นมิตรพูดจากับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พร้อมที่จะรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจ

7. E - Endurance ความอดกลั้น และ Emotional Control การรู้จักควบคุมอารมณ์ มีความอดทน อดกลั้น หรือมีพลังทนทานต่ออารมณ์หรือความรู้สึกผู้ให้บริการ รู้จักควบคุมอารมณ์ เพราะลูกค้าที่เข้ามาต่างคนก็ ต่างจิตต่างใจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่จะให้บริการให้ลูกค้าพอใจแก่ทุกคน

8. S - Sincerity ความจริงใจ และ Smilingและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส มีความจริงใจในการที่จะให้บริการ มีความรู้สึกในทางบวก โดยจะแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งกาย วาจาท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตา ว่าท่านมีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีใจในการบริการ

การพัฒนาการบริการ

การพัฒนาการบริการในปัจจุบันเป็นสิ่งจำเป็น เพราะหากว่าไม่มีการพัฒนาการบริการย่อมเป็นโอกาสให้ผู้บริโภคหันไปใช้บริการของกลุ่มแข่งขัน โดยทั้งนี้การพัฒนาการบริการต้องมุ่งเน้นที่จุดต่าง ๆ ดังนี้ (สมชาย กิจยรรยง, 2547)

1. คุณภาพของการบริการต้องพัฒนามากขึ้น เพราะผู้ขอรับบริการต่างคาดหวังต่อองค์การที่มาใช้บริการและอาจเกิดการเปรียบเทียบกับองค์การอื่น หากไม่มีการพัฒนาที่เท่ากับเดินอยู่กับที่

2. ความสะดวกสบายเป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการ เพราะผู้ใช้บริการย่อมต้องการความสะดวกสบาย

3. ความรวดเร็วของการบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน เพราะทุกวันนี้เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและมีการพัฒนามากขึ้น ชีวิตต้องเร่งรีบโดยเฉพาะการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร การธนาคาร ที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้เสร็จสิ้นที่จุดบริการเพียงจุดเดียว

4. ความปลอดภัย ความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญอีกประการ ที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและพัฒนาให้มีมากยิ่งขึ้นเพราะผู้บริโภคย่อมเป็นห่วงถึงความปลอดภัยในชีวิตและต้องการสิ่งที่สามารถให้ความมั่นใจในเรื่องนี้แก่ตนได้

5. ประหยัด แม้ว่าผู้ใช้บริการอาจต้องการบริการที่ดีที่สุดไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพด้านความรวดเร็วหรืออื่น ๆ ก็ตาม แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คำนึงคือ ความประหยัด

6. ความแปลกใหม่ ความซ้ำซากจำเจ อาจจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้นถ้ามีการให้บริการที่ให้ความแปลกใหม่และทำให้บริการนั้นน่าสนใจมากขึ้น

การบริการ หัวใจของงานทุกรูปแบบ

ปัจจุบันทุกองค์การทั้งหน่วยงานภาครัฐและธุรกิจมีการแข่งขันสูงมาก ผู้ผลิตต่างต่อสู้แย่งลูกค้ากันด้วยกลยุทธ์หลากหลาย เพื่อลดต้นทุน ลดราคา เพิ่มมาตรฐาน ฯลฯ และที่สำคัญได้หันมาเน้นการแข่งขันในเรื่องการบริการมากขึ้น การให้บริการที่ดี คือการให้สิ่งที่ผู้ใช้บริการ ทำอย่างไรให้รู้สึกพอใจในการบริการของเรา เรื่องของการบริการมีรายละเอียดมากมาย มีหลักการพื้นฐานที่ควรรู้ ดังนี้

พื้นฐาน 6 ข้อในการบริการ

1. บริการด้วยความรวดเร็ว แสดงความเป็นมิตร และสุภาพอ่อนน้อม

เป็นความจริงที่ว่าใคร ๆ ก็ยอมพอใจ เมื่อได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว การที่เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นรีบจัดการให้เป็นอย่างดี พร้อมด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ในการบริการนั้นเป็นอย่างดี

เมื่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการบริการเป็นอย่างดี จะทำให้สามารถตอบคำถามให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้อย่างละเอียดครบถ้วนจนหมดข้อสงสัย ซึ่งเป็นเรื่องที่พอใจมาก

3. เจ้าหน้าที่ต้องมีความภาคภูมิใจในองค์กร ภูมิใจในหน้าที่และบริการ

เมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความภาคภูมิใจในองค์กร ภูมิใจในหน้าที่และบริการของตน เขาย่อมอยากवाद อยากพูด อยากแนะนำ ไม่ใช่ตอบอ้อม ๆ แอ้ม ๆ พูดไม่เต็มปากเต็มคำ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรู้สึกได้และพลอยไม่มั่นใจในการบริการนั้นไปด้วย

4. เจ้าหน้าที่ต้องคิดเสมอว่าตนคือภาพพจน์ขององค์กร

ข้อนี้สำคัญมากถ้าเราปฏิบัติตัวเช่นไรย่อมแสดงให้เห็นว่าองค์กรเราเป็นเช่นนั้นด้วย เพราะเรามักมองภาพขององค์กรใดองค์กรหนึ่งจากภาพรวมเสมอ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กร เป็นตัวแทนของวิชาชีพ

5. มีสัมมาคารวะ รู้จักระบบอาวุโส

ความอ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ รู้จักวางตนให้เหมาะสม เป็นสิ่งที่สำคัญมากที่เราควรปฏิบัติ

6. ให้บริการที่มากกว่าบริการทั่วไป

เราขอมอบใจที่ได้รับบริการที่ดี แต่จะยิ่งดีมากขึ้นถ้าเราได้รับบริการมากกว่าที่เราคาดหวัง เช่นเมื่อมีผู้เข้ามาใช้บริการ แล้วเจ้าหน้าที่ก็ทำหน้าที่โดยทำการบริการให้ตามปกติ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ได้มีการแนะนำเพิ่มเติม บางครั้งเราอาจมองข้ามในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่นี่คือการบริการที่เกินหน้าที่ (สมชาย กิจจรธรง, 2547)

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างกันบ้างก็คือ สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจการปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่างๆตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โรบสัน (Robson, 1953) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สัมฤทธิ์ผลตามหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

หลักการปกครองท้องถิ่น

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญประชากรหรือขนาดพื้นที่
2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการคือ

3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆขององค์กรปกครองท้องถิ่น

3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเองคือมีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการคือ (อุทัย หิรัญโต, 2523)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่นปัจจัยทางภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับคือหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยพลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนมีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองอันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาลงของท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง
หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณกำลังคนกำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันรักษาความปลอดภัยเช่นงานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่นเป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงจำหน่ายการจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

ประวัติและความเป็นมาของเทศบาล

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนเมือง การจัดตั้งเทศบาลไม่ได้ทำทั่วทั้งราชอาณาจักรแต่จัดตั้งเป็นแห่ง ๆ ไป ตามแต่รัฐบาลจะเห็นสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลโดยการตราพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะท้องถิ่นนั้นขึ้นเป็นเทศบาลเป็นแห่ง ๆ ไป ในปัจจุบันเทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร แต่การที่รัฐบาลจะยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลประเภทใดนั้น จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบทางด้านจำนวนประชากรในท้องถิ่นนั้น ๆ ความเจริญทางเศรษฐกิจหรือรายได้ของท้องถิ่น และการพัฒนาความเจริญภายในท้องถิ่น ในการยกฐานะของท้องถิ่นเป็นเทศบาลนั้นในพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลจะระบุชื่อและเขตของเทศบาลนั้นไว้ด้วย สำหรับการจัดตั้งเทศบาลนั้นจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของเทศบาลแต่ละประเภทตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล สำหรับการจัดตั้ง

เทศบาลที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเมืองเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 146)

ความเป็นมา

พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกๆ ด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 148)

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 148)

พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) จนถึงปัจจุบัน (2549) ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 148)

การจัดตั้งเทศบาล

หลักการจัดตั้งเทศบาลในปัจจุบันได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งเทศบาลเมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาล ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศเมือง หรือเทศบาลนคร ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และตามกฎหมายอื่น (มาตรา 7 แก้ไขโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 146)

ประเภทของเทศบาล

เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ (มาตรา 9 แก้ไขโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546) ด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 146) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามดุลยพินิจ

ของรัฐบาลโดยกฎหมายมิได้กำหนดไว้ว่า จะต้องมียานวณราษฎรและรายได้ของท้องถิ่นเป็นเท่าใด ดังนั้น ท้องถิ่นใดที่รัฐบาลเห็นสมควรจะยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลก็สามารถกระทำได้ตามความเหมาะสม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548 , หน้า 146)

โครงสร้างเทศบาล

เทศบาลทุกประเภทจะมีโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการมีลักษณะดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 147) การจัดระเบียบบริหารราชการของเทศบาลในขณะนี้ยึดตาม ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับนี้ที่แก้ไขเพิ่มเติมจำนวน 12 ฉบับ ปัจจุบัน ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก ได้แก่ สภาเทศบาล ทำหน้าที่ นิติบัญญัติ ส่วนที่ 2 ได้แก่ นายกเทศมนตรีทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาล กล่าวคือ

1. สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือ ผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 15 แก้ไขโดย พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546) เทศบาลแต่ละประเภทจะมีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน สำหรับเทศบาลตำบล มีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 12 คน ในการกำหนดเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนั้น เทศบาลตำบลจะแบ่งเขตเทศบาลออกเป็นเขตเลือกตั้ง 2 เขต แต่ละเขตจะมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 6 คน รวมเป็น 12 คน สำหรับผู้สมัครสมาชิกสภาเทศบาลจะต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดของกฎหมาย เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีสัญชาติไทยโดยการเกิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี ฯลฯ นอกจากนี้ ยังจะต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามอื่น ๆ เช่น ดิคาเสพติด เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นกษัตริย์สามเณร ฯลฯ สมาชิกสภาเทศบาลมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

สภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติของเทศบาล มีหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดไว้ เช่น เลือกประธานและรองประธานสภาเทศบาลฝ่ายละ 1 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งหรืออบงกรณ์สภาเทศบาลอาจมีมติให้ประธานสภาและ/หรือ รองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่งเลือกสมาชิกสภาเทศบาลแล้วตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของเทศบาล และเลือกตั้งบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล เพื่อช่วยเหลือในกิจการของสภาเทศบาล รับทราบนโยบายและรายงานแสดงผลงานตามนโยบายของนายกเทศมนตรีอนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนา 3 ปี ของเทศบาล ให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติของเทศบาล ร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาลและมีสิทธิตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีในการประชุมสภาเทศบาล รวมทั้งสามารถจะเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปโดยไม่มีการลงมติได้

อนึ่ง ในแต่ละปีสภาเทศบาลจะมีสมัยประชุมสามัญ 4 สมัย สมัยหนึ่งไม่เกิน 30 วัน แต่ทั้งนี้หากมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของเทศบาลเอง ประธานสภาเทศบาล หรือนายกเทศมนตรี หรือสมาชิกสภาจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกที่มีอยู่ก็จะทำคำร้องยื่นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดขอให้เปิดประชุมวิสามัญได้ ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควรก็สามารถจะเรียกประชุมวิสามัญได้

2. นายกเทศมนตรี ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลจะเป็นผู้เลือกตั้งนายกเทศมนตรี โดยตรงเช่นเดียวกับสมาชิกสภาเทศบาล มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ ผู้สมัครรับเลือกตั้งนายกเทศมนตรีจะต้องมีคุณสมบัติทั่วไป เช่น อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่า ปริญญาตรี มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี รวมทั้งไม่เป็นผู้พ้นตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะสาเหตุที่มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกจากนี้ ยังต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้าม ไม่มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกเทศมนตรีอีกด้วย เช่น ดิฉญาเสพตติค เป็นบุคคลล้มละลาย วิกลจริต เป็นภิกษุสามเณร นักพรต หรือนักบวช หรืออยู่ในระหว่างเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง ฯลฯ

นายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารกิจการของเทศบาล สามารถจะแต่งตั้งทีมบริหารของตนเองได้ กล่าวคือ

1. แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ได้ตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด เทศบาลตำบลแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน ทั้งนี้รองนายกเทศมนตรีจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล รวมทั้งต้องมีคุณสมบัติและไม่มีคุณสมบัติต้องห้าม ฯ เหมือนกับนายกเทศมนตรี

2. แต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี ช่วยบริหารกิจการของเทศบาลได้ตามที่กฎหมายกำหนด เทศบาลตำบล แต่งตั้งที่ปรึกษา ฯ และเลขานุการ ฯ ได้รวมกันไม่เกิน 2 คน

นายกเทศมนตรี ในฐานะที่เป็นฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาลมีหน้าที่สำคัญโดยสรุป ดังนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาล นายกเทศมนตรี จะต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล โดยไม่มีการลงมติและเมื่อบริหารกิจการเทศบาลแล้วจะต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี

2. ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีจะต้องกำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ข้อบัญญัติและนโยบายที่ได้แถลงไว้ นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ตั้งอนุญาติและอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาลวางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล ฯลฯ
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 148)

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่สำคัญ 2 ฉบับ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 149) ฉบับแรกเป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 และฉบับที่ 2 เป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้เทศบาลจะต้องมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการของเทศบาล โดยการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนหรือตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขตเทศบาล

1.1 เทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1.1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.1.2 จัดให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.1.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด

ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

1.1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

1.1.5 จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

1.1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

1.1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

(มาตรา 50 แก้ไขโดย พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546)

1.2 อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1.2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

1.2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

- 1.2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 1.2.4 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 1.2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 1.2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- 1.2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าและแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 1.2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 1.2.9 เทศพาณิชย์

(มาตรา 51 แก้ไขโดย พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546)

2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 150) ได้แก่

2.1 เทศบาลมีอำนาจ และหน้าที่ ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- 2.1.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2.1.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 2.1.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- 2.1.4 การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 2.1.5 การสาธารณสุขการ
- 2.1.6 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 2.1.7 การพาณิชย์ และส่งเสริมการลงทุน
- 2.1.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 2.1.9 การจัดการศึกษา
- 2.1.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

ของท้องถิ่น

- 2.1.11 การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
- 2.1.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 2.1.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 2.1.14 การส่งเสริมกีฬา

- 2.1.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 2.1.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.1.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 2.1.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 2.1.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 2.1.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 2.1.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 2.1.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 2.1.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
โรงแรมสรรพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ
- 2.1.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- 2.1.25 การผังเมือง
- 2.1.26 การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- 2.1.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 2.1.28 การควบคุมอาคาร
- 2.1.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.1.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและ
รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 2.1.31 กิจการอื่นใด ที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด

ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมืองจังหวัดระยอง



ภาพที่ 2-2 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมืองจังหวัดระยอง

ข้อมูลจากเทศบาลตำบลเชิงเนินระบุว่าเดิมมีชื่อว่า ตำบลหนองบัว ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2457 มีนายอึ้ง ทิศา เป็นกำนันคนแรกจนถึงปี พ.ศ. 2485 ได้เปลี่ยนชื่อจาก ตำบลหนองบัว มาเป็นตำบลเชิงเนินเหตุที่ใช้ชื่อ เชิงเนิน เพราะบ้านของกำนันคนแรกตั้งอยู่ชายเขาตำบลเชิงเนิน ปัจจุบันตั้งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง

ที่ตั้ง

ตั้งอยู่เลขที่ 116/4 หมู่ที่ 1 ตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง (ถนนสายบายพาสสาย 36) อยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดระยองอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองระยอง ประมาณ 6 กิโลเมตรใช้ระยะเวลาเดินทางประมาณ 10 นาทีในการเดินทางจากอำเภอเมืองระยอง มีอาณาเขตดังนี้ (แผนพัฒนาสามปี, 2555)

ทิศเหนือ อาณาเขตติดต่อกับตำบลนาตาขวัญและตำบลตาขัน

ทิศใต้ อาณาเขตติดต่อกับปากน้ำระยองเทศบาลนครระยอง

ทิศตะวันออก อาณาเขตติดต่อกับตำบลตะพงและตำบลบ้านแลง

ทิศตะวันตก อาณาเขตติดต่อกับตำบลน้ำคอกและตำบลทับมา

เนื้อที่

ตำบลเชิงเนินมีเนื้อที่ประมาณ 24.3 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 15,187.5 ไร่

ภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่และลักษณะภูมิประเทศของตำบลเชิงเนินโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มลักษณะดินเป็นดินทรายไม่เหมาะกับการทำการเกษตร ตำบลเชิงเนินมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 7 หมู่บ้านและอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 7 หมู่บ้าน

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 20,715 คน แยกเป็นชาย 10,687 คน หญิง 10,028 คน จำนวน 10,572
ครัวเรือนมีความหนาแน่นเฉลี่ย 852 คน / ตารางกิโลเมตร

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลเชิงเนินประกอบอาชีพรับจ้าง (พนักงานโรงงาน) อาชีพ
รองลงมาคือ ค้าขาย เลี้ยงสัตว์ รับราชการ โดยประมาณดังนี้

1. รับจ้าง	70 %
2. ค้าขาย	12 %
3. เลี้ยงสัตว์	10 %
4. รับราชการ	3 %
5. อื่น ๆ	5 %

จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน

นาย ประเชิญ เห่งยี่	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นาย จูติชัย ลากเวที	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นาย วิฑูรย์ สุขเจริญ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน

นาย รุ่งโรจน์ ศิลมัฐ	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
นาย อรัญ โพธิ์แก้ว	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
น.ส.อรทัย ขาวนวล	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
นายสมศักดิ์ ภิญโญ	สมาชิกหมู่ที่ 2
นายคณิต ชาติสุวรรณ	สมาชิกหมู่ที่ 4
นายบุญน้อย วรเวช	สมาชิกหมู่ที่ 4
นายสมนึก ศรีนัครเศ	สมาชิกหมู่ที่ 5
นายสุกิจ ชินนิยมพาณิชย์	สมาชิกหมู่ที่ 5
นายบุญตา เพ็ชรอากาศ	สมาชิกหมู่ที่ 6
นายพงศ์ บินฮารูน	สมาชิกหมู่ที่ 7
นายวีระ ขาวนวล	สมาชิกหมู่ที่ 7

กำนัน 7 คน

พนักงานส่วนตำบล จำนวน 30 คน

ข้อมูลอาชีพของตำบล

อาชีพหลักรับจ้าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรณิศ คงพล (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทลุง สอดถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก อันดับที่สอง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ได้แก่ กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทลุงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทลุง ในด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

วารภรณ์ ศิริวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศอายุอาชีพระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 41,117 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีอาชีพรับจ้าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า และมีประสบการณ์ในการรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและด้านสถานที่และ

สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสำนักงานทะเบียนอำเภออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อมฯ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุและประสบการณ์ในการรับบริการฯ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศอาชีพและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จิรวรรณ กันชัย (2550) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา ศึกษาผู้มาใช้บริการ 441 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแผนกที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ กองการศึกษา รองลงมาคือ กองสวัสดิการและสังคม ส่วนแผนกที่มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดคือ กองคลัง และสำนักปลัดเทศบาล และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิมในแต่ละแผนกดังนี้ แผนกสำนักปลัดเทศบาล รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ มาติดต่อการแจ้งอุทกภัย แผนกกองคลัง รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ มาติดต่องานจัดเก็บภาษี แผนกกองช่าง รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ มาติดต่องานบริการด้านการขอขงประมาณซ่อมแซมถนน รางระบายน้ำ เขื่อนและฝายกั้นน้ำ แผนกกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ มาอบรมด้านการส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อม แผนกกองสวัสดิการและสังคม รายการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มาติดต่องานบริการด้านการขอเบี้ยยังชีพคนชรา คนพิการและผู้ติดเชื้อ แผนกกองการศึกษา รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ มาร่วมกิจกรรมเด็กและเยาวชน

สุปรีดา ยะประดิษฐ์ (2551) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฟาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฟาง จังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 340 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสดและสมรสแล้วมีจำนวนใกล้เคียงกัน มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง โดยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฟาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ

การบริหารงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสังคมและ
 กางส่งเสริมสาธารณสุข ด้านพัฒนาการบริการ ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและบรรเทา
 สาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจใน
 ระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของ
 เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

ปกาน วินศิริวง (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลบางสมบูนธ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึง
 พอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูนธ์ อำเภอองครักษ์
 จังหวัดนครนายก และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 บางสมบูนธ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
 ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูนธ์ จำนวน 363 คน ใช้แบบสอบถามที่
 ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ผลการศึกษา
 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 เป็น เพศชาย จำนวน
 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 106 คนคิดเป็นร้อยละ 29.2 มี
 การศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีอาชีพเกษตรกร/ ประมงจำนวน
 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท/ เดือนจำนวน 161 คนคิดเป็น
 ร้อยละ 44.4 และส่วนใหญ่มาขึ้นเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน 131 คนคิดเป็นร้อยละ 33.8 ผลการสำรวจ
 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูนธ์ในภาพรวมทั้ง 4
 ด้านพบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และมีความพึงพอใจรายด้านเรียงตามลำดับดังนี้
 อันดับหนึ่งความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
 บางสมบูนธ์ ในภาพรวมปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อันดับสอง
 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อันดับสาม
 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78
 อันดับสี่ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75
 สำหรับปัญหาอุปสรรคในการบริการพบว่า มีขั้นตอนในปฏิบัติราชการหลายขั้นตอนทำให้บริการ
 ล่าช้าเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการที่ตั้งหมู่บ้านมีระยะทางไกลเส้นทางจราจรไม่สะดวก
 บางครัวเรือนไม่มีน้ำประปาและไฟฟ้าใช้ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่
 เพียงพอต่อการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับบริการประชาชน และอินเทอร์เน็ตชุมชน เป็นต้น

วาริน สิงโตทอง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชากรต่อการดำเนินการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้สุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญจากกลุ่มประชาชนในท้องถิ่น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างกระจายตามสัดส่วนใน แต่ละหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่าง 390 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือ การกระจายความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-Test)วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's) การ เปรียบเทียบรายคู่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, การศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน เขต อบต. หนองอิรุณ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่ อาชีพ และรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร
2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
5. ลักษณะของแบบสอบถาม
6. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
7. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล
8. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์
9. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง 20,715 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 726) จากประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง 20,715คน เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 393 คน ดังนี้

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

เมื่อ $e =$ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$N =$ ขนาดของประชากร

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

ถ้าประชากรที่ต้องการศึกษามี 20,715 คน ให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คำนวณ ดังนี้

$$\text{เมื่อ } e = .05 \text{ และ } N = 20,715$$

$$n = \frac{20,715}{1 + 20,715 (.05)^2}$$

$$n = 392.422 \text{ เพราะฉะนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง 393 คน}$$

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อคำนวณตามสูตรได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 393 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยได้รับความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้มารับบริการจากนั้น เจ้าหน้าที่จะเก็บแบบสอบถามเมื่อกรอกเสร็จทันที เพื่อส่งต่อผู้วิจัยเพื่อนำแบบสอบถามทั้งหมดมาหาคะแนนตามที่กำหนดและนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

- การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้
1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย
 2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
 3. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง โดยแต่ละข้อคำถามเมื่อเฉลี่ยออกมามีค่าคะแนนมากกว่า 0.5
 4. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้งแล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมเพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ
 5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาดำเนินการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
 6. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability analysis) โดยค่าประสิทธิ์ (Cronbach) ที่ได้คือ 0.875
 7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) มีคำถามชนิดปลายปิด แบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบการนำคะแนนข้างต้นไปใช้อธิบายวิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ลักษณะแบบของข้อความที่ใช้มีลักษณะเชิงบวก ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

แบ่งเกณฑ์การให้ระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	อยู่ในเกณฑ์เข้าใจมากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	อยู่ในเกณฑ์เข้าใจมาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	อยู่ในเกณฑ์เข้าใจปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	อยู่ในเกณฑ์เข้าใจน้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	อยู่ในเกณฑ์เข้าใจน้อยที่สุด

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ได้ให้ชัดเจนเหมาะสม ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยาม (Content Validity Congruence Index: IOC) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกันจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้คือ 0.875 มีค่ามากกว่า 0.7 จึงนำแบบสอบถามไปใช้จริง

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์แบบบรรยาย และวิเคราะห์เชิงปริมาณร่วมกัน การประมวลผลข้อมูล มีดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล เป็นการตรวจความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
2. การลงรหัส เป็นการนำแบบสอบถามที่ตรวจความถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้สำหรับคำถามปลายปิด
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสมาบันทึกใส่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Sample size)
N	หมายถึง	ขนาดของประชากร (Population size)
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Standard deviation)
	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญ
*	หมายถึง	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
df	หมายถึง	ระดับความเป็นอิสระของตัวแปร
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t-test ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน
p	หมายถึง	ค่าสำคัญของสถิติทดสอบ

F	หมายถึง	ค่าสถิติ F-test ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลรวมเบี่ยงเบน
SS	หมายถึง	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลใช้สถิติดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสพการณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็น ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ ใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-Test) จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสพการณ์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA)

การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และคำนวณค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้คือ 0.875 มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งคะแนนขั้นต่ำรายข้อคำถามผ่านเกินเกณฑ์ แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินแบบสอบถาม

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. ศ.ดร.สมพงษ์ วิทยศักดิ์พันธุ์ | ที่ปรึกษาโรงเรียนวิทยาศาสตร์ระยอง |
| กลุ่มปตท. | |
| 2. ดร.จารุณี ตันติเวชวุฒิกุล | ผู้จัดการ โรงเรียนวิทยาศาสตร์ระยอง กลุ่มปตท. |
| 3. นายประเชิญ เห่งยี | นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง |

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 393 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	154	39.20
หญิง	239	60.80
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชายมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20

ตารางที่ 4-2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
24 ปี ลงมา	7	1.80
25-35 ปี	177	45.00
36-45 ปี	140	35.60
46 ปีขึ้นไป	69	17.60
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-35 ปี มีจำนวน 177คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 และกลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	68	17.30
ค้าขาย/ เจ้าของธุรกิจ	88	22.40
รับจ้าง	61	15.50
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	162	41.20
นักเรียน/ นักศึกษา	5	1.30
อื่นๆ	9	2.30
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มากที่สุดมีจำนวน 162 คนคิดเป็นร้อยละ 41.20รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50รองลงมาคืออาชีพอื่นๆ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 และจำนวนน้อยที่สุด คืออาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	75	19.10
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.)	58	14.80
ประกาศนียบัตร (ปวส.)	154	39.20
ปริญญาตรี	89	22.60
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.30
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับประกาศนียบัตร (ปวส.) มากที่สุดมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 รองลงมาเป็นระดับประถมศึกษา มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.) มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การมาใช้บริการ

ประสบการณ์การมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการมาก่อน/ มาครั้งแรก	218	55.50
มาใช้บริการครั้งที่ 2	59	15.50
เคยใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป	116	29.50
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ประสบการณ์การมาใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการมาก่อน/ มาครั้งแรก มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมา เคยใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และจำนวนน้อยที่สุด คือ มาใช้บริการครั้งที่ 2 มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นการแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้คะแนนของค่าเฉลี่ยในการจัดระดับการให้ความสำคัญและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัด ระยอง	(n = 393)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	0.60	มาก	3
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.92	0.61	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	0.56	มาก	4
4. ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.00	0.57	มาก	1
รวมเฉลี่ย (n = 393)	3.88	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4-6 เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญโดยภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสำคัญเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) อันดับที่สามคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.77$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัด ระยอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(n = 393)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	3.76	0.62	มาก	5
2. การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	3.82	0.62	มาก	4
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.92	0.63	มาก	2
4. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.93	0.70	มาก	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.87	0.75	มาก	3
รวมเฉลี่ย (n = 393)	3.86	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4-7 เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญโดยภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) อันดับที่สามคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) อันดับที่สุดคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และอันดับสุดท้ายคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัด ระยอง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	(n = 393)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.88	0.72	มาก	4
2. ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนการ บริการ	3.86	0.72	มาก	5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.93	0.77	มาก	3
4. ความเป็นธรรมของการให้บริการ โดย เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน	3.98	0.72	มาก	1
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.94	0.75	มาก	2
รวมเฉลี่ย (n = 393)	3.92	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4-8 เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญโดยภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มีมากที่สุด ได้แก่ ความเป็นธรรมของการให้บริการ โดยเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) อันดับที่สามคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) อันดับที่ดี คือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และอันดับสุดท้าย คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัด ระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(n = 393)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการไป รับบริการ	3.95	0.77	มาก	1
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	3.91	0.74	มาก	2
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.55	0.67	มาก	5
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	3.66	0.65	มาก	4
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์อย่างเป็น ระเบียบ	3.77	0.66	มาก	3
รวมเฉลี่ย (n = 393)	3.77	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4-9 เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญโดยภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการไปรับบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) อันดับที่สามคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) อันดับที่ดีที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และอันดับสุดท้าย คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัด ระยอง ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม	(n = 393)		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	3.98	0.64	มาก	3
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.01	0.65	มาก	2
3. ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมจากการมารับบริการ	4.02	0.63	มาก	1
รวมเฉลี่ย (n = 393)	4.00	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4-10 เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญโดยภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมที่มีมากที่สุด ได้แก่ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมจากการมารับบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) อันดับที่สามคือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	SD	t	P
ชาย	154	3.97	0.64	2.35	0.044*
หญิง	239	3.83	0.54		

*P-value<0.05

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศโดยใช้สถิติการทดสอบค่าที ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าเพศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ต่างกันในด้านใด ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple comparisons) ด้วย

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	ระดับอายุ	n	\bar{X}	SD	F	P
	อายุ 24 ปีลงมา	7	4.02	0.59	1.85	0.14
	อายุ 26-35 ปี	177	3.91	0.45		
	อายุ 36-45 ปี	140	3.92	0.44		
	อายุ 46 ปีขึ้นไป	69	3.76	0.73		
		393	3.89	0.51		

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.14 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง	พนักงานบริษัท	68	4.01	0.49	2.37	0.09
	ค้าขาย/ เจ้าของธุรกิจ	88	3.84	0.47		
	รับจ้าง	61	3.84	0.57		
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	162	3.89	0.49		
	นักเรียน/ นักศึกษา	5	4.18	0.58		
	อื่น ๆ	9	3.52	0.91		
			393	3.89		

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	ประถมศึกษา	75	3.89	0.62	5.83	0.00*
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	58	3.80	0.53		
	ประกาศนียบัตร (ปวส.)	154	3.82	0.40		
	ปริญญาตรี	89	4.92	0.49		
	สูงกว่าปริญญาตรี	17	3.71	0.37		
		393	3.89	0.51		

*P-value<0.05

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ต่างกันในด้านใด ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา 3.88	มัธยมศึกษา หรือ เทียบเท่า (ปวช.) 3.79	ประกาศนียบัตร (ปวส.) 3.82	ปริญญาตรี 4.10	สูงกว่าปริญญา ตรี 3.70
ประถมศึกษา	3.88	-	0.09	0.06	-0.22*	0.17
มัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า (ปวช.)	3.79		-	-0.03	-0.30*	0.09
ประกาศนียบัตร (ปวส.)	3.82			-	-0.28*	0.11
ปริญญาตรี	4.10				-	0.39*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.70					-

*P-value<0.05

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีมากกว่ากลุ่มประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.) ประกาศนียบัตร (ปวส.) อย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามประสบการณ์การมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของ	ประสบการณ์	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ประชาชนต่อการ	ไม่เคยใช้บริการมา	218	3.84	0.49	2.54	0.08
ให้บริการของ	ก่อน/ มาครั้งแรก					
เทศบาลตำบลเชิง	มาใช้บริการครั้งที่ 2	59	3.88	0.48		
เนิน อำเภอเมือง	เคยใช้บริการ	116	4.00	0.55		
จังหวัดระยอง	มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป					
		393	3.89	0.51		

*P-value<0.05

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามประสบการณ์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.08 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าประชาชนที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 393
คน มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา
ประสบการณ์

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยทฤษฎีและงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิด
ในการวิจัย และได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

2. ประชากรที่อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

3. ประชากรที่อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

4. ประชากรที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

5. ประชากรที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชิงเนิน
อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 393 คน เก็บข้อมูล
โดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติ ค่าความถี่
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดย
ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติ การทดสอบค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทาง
เดียว

สรุปผล

จากการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง สรุปผลการศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ระดับความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสำคัญเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) อันดับที่สามคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$)

1. ระดับความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พิจารณาระดับความสำคัญโดยภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) อันดับที่สามคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) อันดับที่สุดคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และอันดับสุดท้ายคือ ความสุภาพ ศึกษารายทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) นั่นคือแสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจะให้คำปรึกษาและตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี

2. ระดับความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการพิจารณาระดับความสำคัญโดยภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยองด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการที่มีมากที่สุด ได้แก่ ความเป็นธรรมของการให้บริการ โดยเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) อันดับที่สุด

สามคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) อันดับที่ดีที่สุด คือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) และอันดับสุดท้าย คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.76$) แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ค่อนข้างรวดเร็ว มีความเป็นธรรมของการให้บริการ โดยเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทำให้ประชาชนลดระยะเวลาการรอคิวในการรับบริการ

3. ระดับความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ โดยภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการไปรับบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) อันดับที่สามคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.77$) อันดับที่ดีที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) และอันดับสุดท้าย คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) นั่นคือประชาชนพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แสดงให้เห็นถึงความเพียงพอของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งแสดงถึงการเดินทางไปรับบริการที่เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง นั้นค่อนข้างสะดวกสบาย

4. ระดับความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมเมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ โดยภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมที่มีมากที่สุด ได้แก่ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมจากการมารับบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) รองลงมาคือ ได้รับความพึงพอใจในความต้องการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) อันดับที่สามคือ ได้รับความพึงพอใจในค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) นั่นแสดงว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง อยู่ในเกณฑ์ดี และถ้ามีการพัฒนาปรับปรุงองค์ประกอบบางอย่างเพิ่มเติม อาจสามารถยกระดับให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติการทดสอบค่าที่ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดระดับการวิเคราะห์ของสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีค่า P-value เท่ากับ 0.044 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ต่างกันในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีค่า P-value เท่ากับ 0.14 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีค่า P-value เท่ากับ 0.09 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีมากกว่ากลุ่มประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.)ประกาศนียบัตร (ปวส.) อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่าง

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จอย่างน่าพอใจสามารถให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และไม่มีการวิจัยใดที่สอดคล้องกับผลการศึกษารั้งนี้

2. ประชาชนที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกันไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของวาริน สิงโตทอง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชากรต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุของประชาชนในเขต อบต.หนองอิรุณ จ.ชลบุรี ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

3. ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกันพบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.09 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของธนิศ คงพูล (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทลุง พบว่า ประชาชนที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพัทลุง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ วาริน สิงโตทอง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชากรต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีพบว่า อาชีพของประชาชนในเขต อบต.หนองอิรุณ จ.ชลบุรี ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

4. ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกันผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของวารภรณ์ ศิริวงศ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

5. ประชากรที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกันผลการวิจัยไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของวารภรณ์ ศิริวงศ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณี:สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีประสบการณ์การมาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อาชีพและประสบการณ์ ไม่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เท่านั้น

2. จากคำถามในแบบสอบถาม สามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนินอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมโดยมีความคิดเห็นว่าหน่วยงานองค์การบริหารส่วนเทศบาลตำบลเชิงเนินเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน และมีการบริหารดูแลจัดการในส่วนของการให้บริการเป็นอย่างดีซึ่งเห็นได้อย่างเด่นชัดว่า ข้อคำถามที่อยู่ในหัวข้อด้านคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมจากการมารับบริการ นั่นก็เป็นเครื่องการันตริได้ว่าเทศบาลตำบลเชิงเนินนั้นให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมาก

3. สำหรับค่าเฉลี่ยในการทำแบบสอบถามนั้น เกี่ยวกับการการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากถ้าจะให้เทศบาลตำบลเชิงเนินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มากที่สุดนั้นควรกระตุ้นในการวางแผนงานในภาคส่วนต่าง ๆ ของเทศบาล

ตำบลเชิงเนิน ที่เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการไปพร้อม ๆ กัน เพื่อจะได้มีการดำเนินงานที่สอดคล้อง
ไปในทิศทางเดียวกัน และตรงกับ ความต้องการของคนในท้องถิ่นมากที่สุด

4. เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ต้องมีการประชาสัมพันธ์และแจ้ง
ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน ได้รับรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง รวมทั้งต้องมีการปรับปรุงสื่อให้มีความ
ทันสมัยและสามารถเข้าถึงประชาชนอย่างง่าย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเชิงคุณภาพ เช่น มีการสัมภาษณ์เชิงลึก
2. ควรศึกษาต่อจากนี้ โดยเพิ่มการศึกษาปัจจัยในด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านการ
บริหารงาน การพัฒนางาน การกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- จิรวรรณ กันชัย. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิม
อำเภอปงจังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุก
ของกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ: เทศาภิบาล.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- คลฤดี ศรีม่วง. (2541). ประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ฮีโน่ในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
มหาวิทยาลัยเกริก.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2549). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทย
วัฒนาพานิช.
- ธรณิศ คงพล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี
ตำรวจภูธรเมืองพัทลุง. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
บริหารงานทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเรือง ขจรศิลป์. (2549). วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- ปลาน วินศิริรวง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางสมบูรณำเภอองครักษ์จังหวัดนครนายก. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2547). ปัญหาพลวัต. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการสุดสัปดาห์.
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2556). การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์. ชลบุรี: คัมอิน.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2551). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายในโครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2548). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปหน่วยที่ 1-8
(พิมพ์ครั้งที่ 33). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วิจิต อุ๋น. (2550). การวิจัยและสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: พรินท์แอมบี.

- วราภรณ์ ศิริวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาริน สิงโตทอง. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณอำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารบริหารงานทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา
- สมชาย กิจยรรยง. (2547). *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ชรรวมผลการพิมพ์
- สุปรีดา ะประดิษฐ์. (2551). *ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของเทศบาลตำบลบ้านแม่จ่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเคียนสโตร์.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรสแอนดส์ดีไซน์.
- Herzberg, W. H. (1959). *Administering instructional media programmed*. New York: Mcmillan.
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation psychological*. New York: McGraw – Hill.
- Payne, R. & Zeithamal, P. (1996). *Foundamentals of marketing*. New York: McGraw – Hill.
- Robson, W. A. (1953). *Local governmentL in encyclopedia of social science*. New York: Macmillan.
- William, H. V. (1951). *State and local government in The United States*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ ๖๖๑๒/๒๒๐๕



คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี

๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหาเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.จารุณี ตันติเวชวุฒิกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการเมืองการปกครองไทย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ทำงานนิพนธ์
เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”
โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ในการนี้คณะฯมีความ
ประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข)

รองคณบดี ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๓๖๙ ต่อ ๑๑๗

โทรสาร ๐๓๘-๓๙๓๔๖๕ ต่อ ๑๐๒



ที่ ศธ ๖๖๑๒/๒๒๐๕

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต. แสนสุข อ. เมือง จ. ชลบุรี

๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหาเพื่อการวิจัย

เรียน คุณประเชิญ เห่งยี่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวรรณ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการเมืองการปกครองไทย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ทำงานนิพนธ์
เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”
โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ในการนี้คณะฯมีความ
ประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.จิ่งนภา ยรรยงเกษมสุข)

รองคณบดี ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๓๖๙ ต่อ ๑๑๗

โทรสาร ๐๓๘-๓๙๓๔๖๕ ต่อ ๑๐๒

ที่ ศธ ๖๖๑๒/๒๒๐๗



คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต. แสนสุข อ. เมือง จ. ชลบุรี

๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหาเพื่อการวิจัย
เรียน ศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ วิทยศักดิ์พันธุ์
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการเมืองการปกครองไทย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ทำงานนิพนธ์
เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”
โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ในการนี้คณะฯมีความ
ประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข)

รองคณบดี ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๓๖๙ ต่อ ๑๑๗

โทรสาร ๐๓๘-๓๙๓๔๖๕ ต่อ ๑๐๒

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



เลขที่แบบสอบถาม

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Faculty of Political Science and Law

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยองของผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () โดยเลือกเพียง 1 คำตอบ ให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 24 ปีลงมา () 25 – 35 ปี () 36 – 45 ปี
() 46 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

() พนักงานบริษัทเอกชน () ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ () รับจ้าง
() ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () นักเรียน/นักศึกษา () อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.)
() ประกาศนียบัตร (ปวส.) ()ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การมาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

- () ไม่เคยใช้บริการมาก่อน/ มาครั้งแรก () มาใช้บริการครั้งที่ 2
 () เคยใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

คำชี้แจงให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในด้านต่างๆ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------|-------------------|
| 5 หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 3 หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| 2 หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| 1 หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	ระดับ ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
9. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
11. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
12. ความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนการบริการ					
13. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
14. ความเป็นธรรมของการให้บริการ โดยเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
15. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการไปรับบริการ					
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ					
19. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
20. การจัดสถานที่และอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ					
ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม					
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์					
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
23. ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมจากการมารับบริการ					

ขอขอบคุณที่กรุณาช่วยตอบแบบสอบถาม