

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

เลิศจนรันทร์ เกิดผล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2561

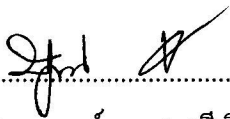
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ เลิศนรินทร์ เกิดผล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอริ ยีหมะ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริกงกล)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีชร)

วันที่...17..... เดือน...สิงหาคม..... พ.ศ.2561.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งเสมอมา โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โพธิสว่าง ที่รับเป็นประธานคณะกรรมการที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร. วิเชียร ต้นศิริคงคล อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำปรึกษา คำชี้แนะในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ และให้กำลังใจเป็นอย่างดีตลอดมา ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อน ๆ นิสิตร่วมหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 6 ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือตลอดมา รวมทั้งประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ที่ให้ความกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนกระทั่งงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

เลิศนรินทร์ เกิดผล

59910020: สาขาวิชา: การเมืองการปกครอง; ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ประชาชน/ บริการสาธารณะ/ เทศบาลเมือง/ ชลบุรี

เลิศนรินทร์ เกิดผล : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี (PEOPLES SATISFACTION ON PUBLIC SERVICE BY ANGSILA MUNICIPALITY, CHONBURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, ร.ค., 70 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 395 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสาธารณูปโภคเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

59910020: MAJOR: POLITICS AND GOVERNMENTS; M.POL.SC.

(POLITICS AND GOVERNMENTS)

KEYWORDS: SATISFACTION/ PEOPLE/ PUBLIC SERVICE/ ANGSILA MUNICIPALITY/
CHONBURI

LERTNARIN KERDPHOL: PEOPLES SATISFACTION ON PUBLIC SERVICE
BY ANGSILA MUNICIPALITY, CHONBURI PROVINCE. ADVISOR: PITOON
PHOTISAWANG, Ph.D., 61 P. 2018

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining a level of people's satisfaction towards public service by Angsila Municipality, Chonburi Province. Also, this study attempted to compare the level of people's satisfaction towards public service by Angsila Municipality, Chonburi Province as classified by gender, age, educational level, occupation and amount of monthly income. The subjects participating in this study were 395 residents of Angsila Municipality, Chonburi Province. The instrument used to collect the data was questionnaire. The descriptive statistical tests used to analyze the collected data included of frequency, percentage, means, and standard deviation. Also, the inferential statistics, including the tests of T-test, One – way ANOVA, were administered. To test the differences between pairs, the Least Significant Difference Test (LSD) was used.

The result of the study revealed that the level of people's satisfaction towards public service by Angsila Municipality, Chonburi Province was found at high level. Specifically, they were satisfied with public utilities at the highest level, followed by the satisfaction of civil registration, public health and public education, respectively. Finally, it was shown that there were statistically significant differences in the level of people's satisfaction towards public service by Angsila Municipality, Chonburi Province among the subjects with different gender, educational level, occupation and amount of monthly income at a significant level of .05

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 วรรณกรรม.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองอ่างศิลา.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	32
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4	ผลการศึกษา.....	39
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
	ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี.....	43
	ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	48
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
	สรุปผลการวิจัย.....	56
	อภิปรายผลการวิจัย.....	58
	ข้อเสนอแนะ.....	59
	บรรณานุกรม.....	62
	ภาคผนวก.....	64
	ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประเภทและภารกิจหน้าที่ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	11
2 อาณาเขตปกครองของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	20
3 อาณาเขตติดต่อของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	21
4 ข้อมูลประชากรของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	24
5 ลักษณะการใช้ที่ดินของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	30
6 กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	33
7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	35
8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	40
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ.....	40
10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	41
12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	42
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม...	43
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านทะเบียนราษฎร.....	44
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านสาธารณสุข.....	45
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านสาธารณสุข.....	46
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านการศึกษา.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18 การเปรียบเทียบเพระระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี.....	48
19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี...	48
20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี.....	49
21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา.....	50
22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี.....	51
23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	52
24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี.....	54
25 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	54
26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	55
27 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารราชการของประเทศไทยมีการแบ่งรูปแบบการปกครองออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 72-73) โดยส่วนกลางใช้หลักการรวมอำนาจ โดยให้อำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการสูงสุดอยู่ในส่วนกลางคือกรุงเทพมหานคร อันเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐ แบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม ส่วนภูมิภาคใช้หลักการแบ่งอำนาจ โดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจ แล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มี 2 ระดับได้แก่ จังหวัด และอำเภอ และส่วนท้องถิ่นใช้หลักการกระจายอำนาจ ที่ส่วนกลางได้มอบอำนาจระดับหนึ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระ กิจกรรมที่ทำได้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการพัฒนา มีอิสระในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาหรือการสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่น ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบบริหารราชการไทยได้มีการปฏิรูปรูปมาหลายครั้งตั้งแต่ยุครัชกาลที่ 5 ผ่านยุคของการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 แต่ในช่วงระยะเวลาระหว่างปี พ.ศ. 2476 ถึงก่อนหน้าปี พ.ศ. 2540 การปฏิรูประบบการบริหารราชการไทยในช่วงเวลาดังกล่าว มีลักษณะเป็นเพียงการปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้างโดยผ่านกระบวนการทางกฎหมาย เป็นเพียงการปรับเปลี่ยนที่มุ่งการขยายตัวของระบบราชการที่ยังคงดำรงไว้ซึ่งค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การแบบราชการ แต่ไม่ได้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุที่ระบบราชการไทยด้อยประสิทธิภาพและประสบปัญหาต่าง ๆ มากมายทั้งจากภายในและภายนอก ทำให้ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ ส่งผลให้เกิดการปฏิรูประบบราชการตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) ในปี พ.ศ. 2545 และนำไปสู่การตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวนี้ ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2552) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดีดังกล่าว โดยกำหนดแนวทางการบริหารงานไว้ว่า “การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” (สำนักมาตรฐานการบริหารงาน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองและการบริหารส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น) จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของประชาชนในท้องถิ่น และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้มีปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้ พัฒนา และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดีในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข โภค การคมนาคมขนส่ง ด้านสาธารณสุข และสาธารณสุขการ ฯลฯ ดังนั้น การที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่านองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่าง ๆ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป โดยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดประเภทและลักษณะรูปแบบการปกครองออกเป็น 5 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด | 4. กรุงเทพมหานคร |
| 2. เทศบาล | 5. เมืองพัทยา |
| 3. องค์กรบริหารส่วนตำบล | |

รูปแบบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวมานั้น เทศบาลเมืองอ่างศิลา ซึ่งตั้งอยู่ในเขตตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จัดเป็นหน่วยงานราชการและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดูแลบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ที่ให้บริการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวมหรือสาธารณชนให้ดีขึ้น ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งให้ทุกหน่วยงานสามารถนำการบริการที่ดีมีคุณภาพไปสู่ประชาชน มีเจ้าหน้าที่และมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เท่าเทียมมาตรฐานสากล เป็นที่น่าเชื่อถือของประชาชน

จากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ในด้านทะเบียนราษฎร ด้านสาธารณสุข โภค ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา ต่อประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองอ่างศิลานั้น เป็นบริการสาธารณะที่ประชาชนในเขตเทศบาลเข้าถึง และอยู่ในชีวิตประจำวันของทุกคน ทุกครัวเรือน เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย ความสะอาดของพื้นผิวถนน การดูแลไม่ให้ท่อระบายน้ำอุดตัน การดูแลป้องกันโรคติดต่อ และการให้การศึกษแก่เยาวชนในท้องถิ่น ซึ่งบริการสาธารณะเป็นนโยบายหลักในการบริหารงานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ที่เทศบาลรับผิดชอบดูแล แต่การดำเนินงานบริการสาธารณะจะประสบผลสำเร็จดี บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น นอกจากจะวัดผลจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการสาธารณะที่ออกมาแล้ว สิ่งหนึ่งที่สามารถวัดความสำเร็จของงานบริการสาธารณะได้ดีก็คือ ความรู้สึกของประชาชนผู้ได้รับบริการนั้น ๆ เมื่อบริการสาธารณะเป็นเรื่องของกิจกรรมเพื่อบริการประชาชน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เพื่อให้รับรู้ถึงระดับความพึงพอใจรับรู้ถึงปัญหาด้านใดที่ควรได้รับการแก้ไขให้เร็วที่สุด และเพื่อใช้เป็นกระจกสะท้อนถึงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเอง

แต่เดิมอ่างศิลาเป็นหมู่บ้านชาวประมงมีชื่อเสียงด้านการทำครกหินและผลิตภัณฑ์จากทะเลตากแห้ง แต่ในปัจจุบันประชาชนในพื้นที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากการขยายตัวของหมู่บ้านจัดสรรในเขตตำบลอ่างศิลา ประชาชนที่อาศัยอยู่มีความแตกต่างทั้งด้าน อายุ อาชีพ การศึกษา ทัศนคติ จึงอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะต่าง ๆ แตกต่างกันไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในประเด็นดังกล่าว ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลามีระดับความพึงพอใจเพียงใด อย่างไร และเปรียบเทียบความพึง

พอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ว่าแตกต่างกันหรือไม่
อย่างไร เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา
จังหวัดชลบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

สมมุติฐานการวิจัย

1. เพศของประชาชนที่ต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน
2. อายุของประชาชนที่ต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาของประชาชนที่ต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน
4. อาชีพของประชาชนที่ต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน
5. รายได้ของประชาชนที่ต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 30,538 คน (ข้อมูลประชากรงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองอ่างศิลา)

ขอบเขตด้านช่วงเวลาของการศึกษา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม ปี พ.ศ. 2561

ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้จะใช้หน่วยวิเคราะห์ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา เพราะเป็นผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านสาธารณสุข ด้านสาธารณสุขโลก และด้านการศึกษา เพราะประชาชนเป็นผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงจากเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองตามที่ต้องการก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ด้านสาธารณสุขโลก ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยผู้วิจัยจำแนกระดับความพึงพอใจประกอบด้วยพอใจน้อยที่สุด พอใจน้อย ปานกลาง พอใจมาก และพอใจมากที่สุด
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี
3. บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการให้บริการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น

4. ด้านทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนต่าง ๆ ที่เทศบาลเมืองอ่างศิลาให้บริการ ซึ่งเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล เพศ วันเดือนปีเกิดและตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานภาพ ชื่อบิดา มารดาหรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และชื่อบุตร และข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงาน ทะเบียน

5. ด้านสาธารณูปโภค หมายถึง การประกอบกิจกรรมในการบริการที่เทศบาลเมืองอ่างศิลาจัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์ด้านพื้นฐานแก่ประชาชนทั่วไป เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา เส้นทางคมนาคม เป็นต้น

6. ด้านสาธารณสุข หมายถึง กิจกรรมในการให้บริการที่เทศบาลเมืองอ่างศิลาจัดทำขึ้น ซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันโรค การบำบัดโรค การรักษา และส่งเสริมสุขภาพของประชาชน

7. ด้านการศึกษา หมายถึง กิจกรรมในที่เทศบาลเมืองอ่างศิลาจัดทำขึ้น เพื่อพัฒนาคน ให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะพื้นฐานที่จำเป็น มีลักษณะนิสัยและจิตใจที่ดีงาม มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือตนเองและสังคม และมีความพร้อมที่จะประกอบกิจการงานอาชีพได้

8. เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

9. เพศ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยจำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

10. อายุ หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่มีการแจ้งเกิดของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งซึ่งมีอายุ ตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยจำแนก เป็นช่วงอายุระหว่าง 18-25 ปี, 26-25 ปี, 26- 45 ปี, 46-55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป

11. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับวุฒิทางการศึกษาสูงสุดที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยจำแนกเป็น ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

12. อาชีพ หมายถึง ประเภทหรือลักษณะของงานที่บุคคลนั้นมีหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน โดยผู้วิจัยจำแนกเป็น นักเรียน/ นักศึกษา รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท ค้าขาย/ กิจการส่วนตัว รับจ้างทั่วไป เกษตรกร/ ประมง และอื่น ๆ

12. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือ เงินค่าคอมมิชชั่น โบนัส เป็นต้น โดยผู้วิจัยจำแนกเป็น ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,000 บาท ขึ้นไป

บทที่ 2

วรรณกรรม

การสำรวจองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย สามารถสรุปเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองอ่างศิลา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้อย่างมากมาย ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างก็มีหลักการสำคัญที่คล้ายกัน อาจจะมีแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดปลีกย่อย สามารถพิจารณาได้ดังนี้

วิท (Wit, 1967 อ้างถึงใน พิมพงา เฟ็งนาเรนทร์, 2554, หน้า 1) ได้ให้นิยามหรือความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วน ในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน

มอนตาญ (Montagu, 1984 อ้างถึงใน พิมพงา เฟ็งนาเรนทร์, 2554, หน้า 2) ได้ให้นิยามหรือความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2 อ้างถึงใน พิมพ์า เฟ็งนาเรนทร์, 2554, หน้า 2) ได้ให้นิยามหรือความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการ บางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2524, หน้า 25 อ้างถึงใน พิมพ์า เฟ็งนาเรนทร์, 2554, หน้า 2) ได้ให้นิยามหรือความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์กรทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

วุฒิสาร ดันไชย (2547, หน้า 1) ได้ให้นิยามหรือความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่และมีประชากรเป็นของตนเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยการมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ ตรวจสอบการทำงาน และร่วมรับบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่งไรก็ตาม แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลาง

โกวิท พวงงาม (2550, หน้า 13) ได้ให้นิยามหรือความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่องค์กรหนึ่งมีพื้นที่อาณาเขตของตนเอง มีประชากรและมีรายได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด โดยมีอำนาจและมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการในด้านต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง อาทิ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในชุมชน หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง เช่น การมีสภาท้องถิ่น เป็นต้น

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่ของการพัฒนาชุมชน และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย นอกจากจะสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังถือเป็นเรื่องจำเป็น เพราะสังคมที่กว้างใหญ่ มีอาณาเขตที่กว้างขวาง ย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแล

ได้อย่างทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง
 ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปสั้น ๆ ได้ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย

และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และการบริหารของประเทศ

ในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง
 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งด้านการเงิน ด้านตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ใน

การดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นกลายเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารองระบบ

ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นมีที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติใน

กฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้ที่เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย

สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัด ประกอบด้วย 3 ประเภทได้แก่

1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภากลางการบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

1.2 เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภากลางการบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

2.1 กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยาเทศบาล

เทศบาล โดยทั่วไปหมายถึงท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองที่เห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องถิ่นที่ตามเขตการปกครองแบบส่วนภูมิภาคแต่อย่างใด ท้องถิ่นของเทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า เทศบาล โดยองค์กรของเทศบาล ต้องมีสภาเทศบาล และมีคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. เทศบาลนคร คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 50,000 คนขึ้นไป ที่มีรายได้อันสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลนคร โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 24 คน (มาตรา 15) และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน (มาตรา 48 อัญญา) นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เทศบาลนครมีหน้าที่แตกต่างไปจากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลอีกด้วย

2. เทศบาลเมือง คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน 10,000 คนขึ้นไป ที่มีรายได้อันสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลเมือง โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน (มาตรา 15) และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน (มาตรา 48 อัญญา)

3. เทศบาลตำบล คือเขตท้องถิ่นชุมชนตามประกาศกระทรวงมหาดไทยให้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (มาตรา 9) ซึ่งเทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน เหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 12 คน (มาตรา 15) และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน (มาตรา 48 อัญญา)

โดยท้องที่เทศบาลทั้ง 3 ระดับนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเขตชุมชนนั้น ๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วย ดังนั้นในทางปฏิบัติ ท้องถิ่นบางแห่งอาจจะผ่านเกณฑ์ทั้งด้านประชากร และรายได้แล้ว แต่ยังคงมีสถานะเป็นองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอยู่ เนื่องจากยังไม่มีการยกฐานะนั่นเอง

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543) ได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ โดยแบ่งตามประเภทของเทศบาล ดังนี้

ตารางที่ 1 ประเภทและภารกิจหน้าที่ของเทศบาล

ประเภทของเทศบาล	ภารกิจหน้าที่
เทศบาลตำบล	รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการ กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภทของเทศบาล	ภารกิจหน้าที่
เทศบาลเมือง (กำหนดไว้ในมาตรา 53)	กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
	ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
	ให้มีโรงฆ่าสัตว์
	ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
	ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
เทศบาลนคร (กำหนดไว้ในมาตรา 56)	ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
	ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
	ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
	กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
	ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
เทศบาลนคร (กำหนดไว้ในมาตรา 56)	กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
	การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรง มหรสพ และสถานบริการอื่น
	จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
	จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
	การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
เทศบาลนคร (กำหนดไว้ในมาตรา 56)	การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว
	กิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54

จากคำนิยามหรือความหมายของการปกครองท้องถิ่นจากนักวิชาการต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถจะสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง ให้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

อีกนัยหนึ่ง การปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่าเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น สนับสนุนให้ประชาชนใน

ท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีอำนาจปกครอง แสดงความคิดเห็น และบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง มีเจ้าหน้าที่ที่ถูกเลือกมาจากประชาชนในท้องถิ่นขึ้นมาดำเนินการบริหารกิจการที่เป็นบริการสาธารณะในท้องถิ่นโดยอิสระ แม้ว่าจะยังคงต้องถูกกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางและขอบเขตอำนาจตามกฎหมายในบางส่วนก็ตาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ มีผู้ให้ความหมายและขอบข่ายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (2543, หน้า 14 อ้างถึงใน ธวัชชัย สิทธิวรการ, 2557, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งจากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เวอร์มา (Verma, 1917 อ้างถึงใน ธวัชชัย สิทธิวรการ, 2557, หน้า 6) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่า หน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

แมคคัลลونغ (McCullong, 1954 อ้างถึงใน ชีรศักดิ์ ศรีสวัสดิ์, 2554, หน้า 13) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประยูร กาญจนกุล (2541, หน้า 21 อ้างถึงใน วรธรรม กิริตีสวนนท์, 2553, หน้า 25) ได้กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนการจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

3. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

4. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปิติชัย รังสิยานนท์ (2541, หน้า 29 อ้างถึงใน คงพัชร ไชริศมี, 2549, หน้า 20)

ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการทั่วไปเพื่อสนองตอบต่อส่วนรวม โดยมีความสม่ำเสมอต่อเนื่องและมีความยุติธรรม อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับบริการ โดยปัจจัยที่สำคัญต่อการให้บริการสาธารณะประกอบด้วย

1. กิจกรรมหรือทรัพยากรในการบริการ
2. ระบบและกระบวนการให้บริการ
3. ผู้ให้บริการ
4. ผู้รับบริการ
5. สถานที่บริการ
6. ผลผลิตของบริการ
7. ผลกระทบของบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2540, หน้า 13 อ้างถึงใน วรวรรณ กิริตีสวคนธ์, 2553, หน้า 26)

ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน ที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2528) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

มิลเลทท์ (Millett, 1954 อ้างถึงใน คงพัชร ไซรัมย์, 2549, หน้า 19) กล่าวว่าไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้ บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จริน อุดมเลิศ (2540, หน้า 8 อ้างถึงใน ธวัชชัย สิทธิวรการ, 2557, หน้า 9) ได้กล่าวถึงการให้การให้บริการสาธารณะว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือการสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ การบริการจึงประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

จากความหมายและขอบข่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะดังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวมให้ดีขึ้น มิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยความยุติธรรมในการให้บริการ รวมทั้งภาครัฐและเอกชนต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างอย่างจำกัดให้คุ้มค่าที่สุดในการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บ่งบอกถึงความรู้สึกซึ่งตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงและให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน เพ็ชรพวง รวงผึ้ง, 2549, หน้า 7) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

กิติมา ปรีดีดิกล (2529, หน้า 321-322) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ ชอบหรือพอใจ ที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานหรือผู้ปฏิบัติงาน และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขา

พิน คงพูน (2529, หน้า 10 อ้างถึงใน คงพัชร ไรศรี, 2549, หน้า 26) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับการกระทำนั้น ๆ

ชรีณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ของบุคคล ได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจ คืออารมณ์แห่งความสุข และความรู้สึกคุณค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุด เกิดความติดใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานตราบเท่าที่ความพึงพอใจยังคงอยู่

ปรัชญา เวสารัชช (2536, หน้า 48 อ้างถึงใน ธวัชชัย สิทธิวรการ, 2557, หน้า 12) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไว้ว่า คือ การให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่ สมาชิกในสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม และให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ การให้บริการที่ไม่มากเกินไปและให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้พบกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการ ว่าเจ้าหน้าที่สามารถ ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความ ภาควิไมใจมากน้อยเพียงใด โดยเป็นผลจากการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ “A theory of human motivation” มาสโลว์ (Maslow, 1943 อ้างถึงใน ชีรศักดิ์ ศรีสวัสดิ์, 2554, หน้า 9) มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานทางด้านความ ต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด

เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไปอีก ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับจากขั้นต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

โดย มาสโลว์ (Maslow) ได้เสนอทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ เรียกว่า Hierarchical of needs โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานอันดับแรกหรือขั้นต่ำสุดของมนุษย์ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เกิดจากแรงขับดันที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เพื่อความอยู่รอด จึงเป็นความต้องการพื้นฐานที่จะขาดมิได้ ความต้องการเช่นนี้หากไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกตึงเครียดอยู่ตลอดเวลา เช่น ความต้องการอากาศหายใจ อาหาร น้ำ ความอบอุ่น เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป ซึ่งเป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ เช่น สารพิษในอาหาร อาชญากรรม อุทกภัย อัคคีภัย เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and belonging needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสองขั้นที่ผ่านมาแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ความต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก หรือคนในครอบครัว รักเราโดยที่ไม่อยากให้เราไปรักคนอื่น ด้วยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ตัวเอง (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหลังจากได้รับความต้องการทั้งสามขั้นดังกล่าวแล้ว จะมีความต้องการที่จะได้รับเกียรติ ความยอมรับนับถือ และสถานะทางสังคมจากผู้อื่น เช่น ต้องการการถูกเรียกจากผู้อื่นอย่างสุภาพหรือได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

5. ความต้องการประจักษ์ในความสำเร็จของตนเอง (Self – actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายของแต่ละบุคคลเมื่อทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จดังปรารถนาที่ผ่านมา เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลงและหันมาต้องการหรือภาคภูมิใจกับสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อน และต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจากนักวิชาการต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการแสดงออกของมนุษย์ ที่บ่งบอกถึงความรู้สึกซึ่งตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่เป็นสุขหรือทางบวก เรียกว่า "พึงพอใจ" ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกเป็นทุกข์ ไม่บรรลุความต้องการหรือจุดมุ่งหมาย ทำให้รู้สึกผิดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึก "ไม่พึงพอใจ" ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ ว่ามีความคาดหวังมากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของมนุษย์เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม มนุษย์จึงมีอาจ โอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วก็ได้

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลเมืองอ่างศิลา หรืออ่างศิลา ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เดิมเป็นหมู่บ้านชาวประมงมีชื่อเสียงด้านการทำครกหินและผลิตภัณฑ์จากทะเลตากแห้ง แต่ในปัจจุบันมีการขยายตัวของหมู่บ้านจัดสรรในอ่างศิลาเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองชลบุรี

ด้วยกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่าสมควรยกฐานะท้องถื่นตำบลอ่างศิลาและตำบลบ้านปึกทั้งตำบล บางส่วนของตำบลเสม็ด และบางส่วนของตำบลห้วยกะปิ จัดตั้งเป็นสุขาภิบาลแห่งใหม่ เพื่อประโยชน์ในการทะนุบำรุงท้องถื่นให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 กระทรวงมหาดไทยจึงออกประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงเขตสุขาภิบาลแสนสุขและจัดตั้งสุขาภิบาลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไว้ดังต่อไปนี้

ให้ยกฐานะท้องถื่นตำบลอ่างศิลาและตำบลบ้านปึกทั้งตำบล บางส่วนของตำบลเสม็ด และบางส่วนของตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จัดตั้งเป็นสุขาภิบาล มีชื่อว่า “สุขาภิบาลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี”

สุขาภิบาลอ่างศิลาเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก ประกาศวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 หน้า 1) มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 (ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป)

เทศบาลตำบลอ่างศิลาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ตามประกาศ
กระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
เป็นเทศบาลเมืองอ่างศิลา เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554

สภาพทั่วไป ที่ตั้ง และอาณาเขต

เทศบาลเมืองอ่างศิลายู่ก่อนไปทางตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองชลบุรีมีลักษณะภูมิ
ประเทศเป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเล ระยะทางสั้นที่สุดจากกรุงเทพฯ-อำเภอเมืองชลบุรี โดยประมาณ
เท่ากับ 76.38 กิโลเมตร จำนวนพื้นที่รวมทั้งสิ้น 18.60 ตารางกิโลเมตร หรือ 11,615 ไร่ (1 ไร่ =
0.0016 ตารางกิโลเมตร/1,600 ตารางเมตร) มีอาณาเขตการปกครอง จำนวน 4 ตำบล ประกอบด้วย
20 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2 อาณาเขตปกครองของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ตำบล	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อชุมชน	จำนวนพื้นที่ (ตารางกิโลเมตร)
อ่างศิลา	1	บ้านไทย	ชุมชนหมู่ 1 บ้านไทย	1.09300
	2	บ้านกลาง	ชุมชนมะเกลือสามัคคี	0.04736
	3	บ้านจีน	ชุมชนคนหมู่ 3	0.03742
	4	บ้านบน	ชุมชนบ้านบนเข้มแข็ง	0.31070
	5	บ้านปากคลองโรงนา	ชุมชนบ้านปากคลอง	0.98240
รวม				2.47088
บ้านปึก	1	บ้านปึกใหญ่	ชุมชนบ้านปึกใหญ่สามัคคี	0.63710
	2	บ้านปึกมะม่วง	ชุมชนบ้านสวนมะม่วง	1.03000
	3	บ้านปึกเล็ก	ชุมชนบ้านปึกเล็ก	0.45980
	4	บ้านหนองยี่พริ้ว	ชุมชนบ้านหนองยี่พริ้ว	0.42690
	5	บ้านสวนหมาก	ชุมชนบ้านสวนหมาก	0.95260
	6	บ้านหนองเพชร	ชุมชนบ้านหนองเพชร	1.06500
	7	บ้านมาบหม้อ	ชุมชนบ้านมาบหม้อ	0.97240
รวม				5.54380

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตำบล	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อชุมชน	จำนวนพื้นที่ (ตารางกิโลเมตร)
เสมีด	3	บ้านไร่ถั่ว	ชุมชนบ้านไร่ถั่ว	1.48600
	4	บ้านเสมีดใน	ชุมชนบ้านเสมีดใน	1.39800
	5	บ้านหัวโพรง	ชุมชนบ้านหัวโพรง	0.87460
	6	บ้านเสมีดนอก	ชุมชนบ้านเสมีดนอก	1.25500
	7	บ้านเนินมะกอกใน	ชุมชนบ้านเนินมะกอก	0.56340
	8	บ้านเนินมะกอกนอก	ชุมชนบ้านรัษฎ์เนินมะกอกนอก	0.28340
รวม				5.86040
ห้วยกะปิ	4	บ้านชากพุดชา	ชุมชนบ้านชากพุดชา รวมใจ	1.53900
	5	บ้านการุณย์นิเวศน์	ชุมชนบ้านการุณย์	1.61300
รวม				3.15200

ตารางที่ 3 อาณาเขตติดต่อ

อาณาเขตทางทิศเหนือ	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลเสมีด
อาณาเขตทางทิศใต้	ติดต่อกับ	เทศบาลเมืองแสนสุข
อาณาเขตทางทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อ่าวไทย
อาณาเขตทางทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลห้วยกะปิ

อาณาเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา มีอาณาเขตดังนี้

ด้านเหนือ จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบริมคลองนางนอง ฝั่งตะวันออก ไปทางทิศใต้ ผ่านถนนพระยาจักรี ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนพระยาจักรีปากใต้ จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3134 ตอนเสมีด - อ่างศิลา ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือระยะ 200 เมตร ตรงจุดที่ห่างจากศูนย์กลางทางแยกที่ถนนพระยาจักรีบรรจบกับทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3134 ตอนเสมีด - อ่างศิลา ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3134

ตอนเสม็ด - อ่างศิลา ระยะ 500 เมตร จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงจังหวัด หมายเลข 3134 ตอนเสม็ด - อ่าง-ศิลา ระยะ 200 เมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านทางหลวง แผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ ฟากตะวันออก จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ระยะ 800 เมตร ถึงหลักเขตที่ 5

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ ระยะ 800 เมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 6

ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ ไปทาง ทิศตะวันออกเฉียงใต้ ระยะ 800 เมตร ตรงจุดที่ศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ ตัดกับริมคลองบางโปรง ฝั่งตะวันออก

ด้านใต้ จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่ง ตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ ฟากตะวันออก ตรงจุดที่ริมทางหลวง แผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ ตัดกับริมคลองบางโปรง ฝั่งตะวันออก จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นเลียบริมคลองบางโปรง ฝั่งตะวันออก ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านทางหลวง แผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ ถนนมิตรสัมพันธ์ และทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3134 ตอนอ่างศิลา - เขาสามมุก ถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ปากคลองบางโปรง ฝั่งตะวันออก ตรงจุดที่ ปากคลองบางโปรงบรรจบริมฝั่งทะเล

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นเลียบริมฝั่งทะเล ไปทางทิศเหนือและ ทิศตะวันออกเฉียง จนบรรจบกับหลักเขตที่ 1

สภาพทางเศรษฐกิจ

ในปัจจุบันมีลักษณะเป็นชุมชนศูนย์กลางการเกษตร การให้บริการพาณิชยกรรม และการ บริการสังคม มีรายได้เฉลี่ยต่อคน 5,000 บาท/ คน/ เดือน โดยมีสินค้าที่สำคัญ คือ อาหารทะเล ครง หิน และการแกะสลักหินเป็นรูปต่างๆ และสะพานปลาอ่างศิลาซึ่งเดิมเรียกว่าสะพานหิน สร้างขึ้น ในสมัยรัชกาลที่ 4 ใช้เป็นท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา ในเวลาเช้ามีเรือประมง มาเทียบท่าที่สะพานปลาเพื่อขึ้นอาหารทะเลเพื่อจำหน่ายที่บริเวณสะพานปลา และส่งไปจำหน่าย ทั่วไป ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 4 ตำบลอ่างศิลา

การเกษตรกรรม

เศรษฐกิจชุมชนเทศบาลอ่างศิลา มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการเกษตรกรรมชายฝั่งทะเล โดยจะทำการประมงเป็นส่วนใหญ่ และมีประชาชนบางส่วนเลี้ยงหมู เป็ด ไก่ เพื่อบริโภคและ จำหน่ายปลีกย่อย

การพาณิชย์กรรมและการบริการ

ห้างสรรพสินค้า จำนวน 2 แห่ง

ร้านสะดวกซื้อ จำนวน 9 แห่ง โดยทั่วไปเป็นร้านค้าขนาดกลางและขนาดเล็ก ให้บริการระดับตำบลในด้านเครื่องอุปโภค - บริโภคพื้นฐาน วัตถุดิบ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการเกษตร

โรงแรม / รีสอร์ท / บังกะโล จำนวน 11 แห่ง

สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 4 แห่ง

การอุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา มีสถานประกอบอุตสาหกรรมทั้งสิ้น จำนวน 18 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำ (โรงงานน้ำปลา) จำนวน 1 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับอาหารจากแป้งฯ (โรงงานก๋วยเตี๋ยว) จำนวน 1 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับเครื่องปรุงฯ (โรงงานพริกไทย) จำนวน 1 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับการทำน้ำแข็งฯ จำนวน 1 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับน้ำดื่ม เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ฯ จำนวน 1 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากสิ่งทอฯ (โรงงานตุ๊กตา) จำนวน 1 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับไม้ฯ จำนวน 2 แห่ง

โรงงานทำเครื่องเรือนหรือเครื่องตกแต่งในอาคารจากไม้ฯ จำนวน 2 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับการพิมพ์ฯ (โรงพิมพ์) จำนวน 2 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์พลาสติกฯ จำนวน 2 แห่ง

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โลหะฯ (โรงงานเหล็ก) จำนวน 4 แห่ง

การท่องเที่ยว

วัดอ่างศิลา

ภาพโบราณวัดเสม็ด

ศาลเจ้าหน้าจาช่าไต้จื้อ

พระตำหนักมหาราชและพระตำหนักราชินี

ชายหาดอ่างศิลา และสะพานปลาอ่างศิลา

หมู่บ้าน OTOP ต้นแบบ ตำบลอ่างศิลา

ตลาดเก่า “อ่างศิลา 133 ปี”

แฮปปี้เวิลด์ สถานที่ตั้ง 64/25 หมู่ที่ 4 ตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

สภาพทางสังคม

ชุมชน

ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา มีประชากรทั้งสิ้น 30,538 คน ประกอบด้วย 16,647 หลังคาเรือน เฉลี่ยหลังคาเรือนละ 2 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 1,642 คนต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูลประชากรงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2555)

ตารางที่ 4 ข้อมูลประชากร

ตำบล	หมู่ที่	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากรชาย	จำนวนประชากรหญิง	จำนวนประชากรรวม
อ่างศิลา	1	1,494	1,048	1,170	2,218
	2	155	306	327	633
	3	186	305	378	683
	4	556	357	394	751
	5	869	535	572	1,101
	(บ้านกลาง)	-	71	63	134
	รวม	2,919	2,622	2,904	5,526
บ้านปึก	1	386	308	330	638
	2	310	373	349	722
	3	332	313	348	661
	4	398	399	458	857
	5	840	696	833	1,529
	6	1,099	941	1,186	2,127
	7	451	238	258	496
	รวม	3,816	3,268	3,762	7,030

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตำบล	หมู่ที่	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากรชาย	จำนวนประชากรหญิง	จำนวนประชากรรวม
เสม็ด	3	1,869	1,397	1,594	2,991
	4	1,001	814	953	1,767
	5	931	993	1,069	2,062
	6	879	953	1,053	2,006
	7	793	625	659	1,284
	8	491	333	392	725
	รวม	5,964	5,115	5,720	10,835
ห้วยกะปิ	4	1,574	1,074	1,291	2,365
	5	2,374	2,181	2,601	4,782
	รวม	3,948	3,255	3,892	7,147
	รวมทั้งสิ้น	16,647	14,260	16,278	30,538

อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ตั้งแต่ปี 2548-2549 ร้อยละ 3.38

อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ตั้งแต่ปี 2549-2550 ร้อยละ 7.46

อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ตั้งแต่ปี 2550-2551 ร้อยละ 1.68

อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ตั้งแต่ปี 2551-2552 ร้อยละ 9.00

อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ตั้งแต่ปี 2552-2553 ร้อยละ 3.67

อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ตั้งแต่ปี 2553-2554 ร้อยละ 3.60

ศาสนา

ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 96 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล

วัด จำนวน 5 แห่ง

ผู้นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 1 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล มัสยิด

จำนวน – แห่ง

ผู้นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 3 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล โบสถ์

จำนวน 1 แห่ง

ผู้นับถือศาสนาอื่น ร้อยละ – ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล
วัฒนธรรม

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ (เรียงความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

ประเพณีวันสงกรานต์ และวันไหล เดือนเมษายน กิจกรรมโดยสังเขป กิจกรรมพิธีทำบุญ
ตักบาตร, เลี้ยงพระ, สรงน้ำพระ, รดน้ำคำหัวผู้สูงอายุ, แข่งขันกีฬาพื้นบ้านประเภทต่าง ๆ, การ
แสดง และรับประทานอาหารร่วมกัน

ประเพณีกองข้าว ประมาณเดือนเมษายน กิจกรรมโดยสังเขป กิจกรรมนำอาหารลาว -
หวานไปไหว้เจ้าที่เจ้าทาง ผีไม่มีญาติ และนำมารับประทานร่วมกัน

ประเพณีตรุษจีน เดือนกุมภาพันธ์ กิจกรรมโดยสังเขป กิจกรรมถือศีลกินเจ
และขบวนแห่องค์เทพเจ้า

ประเพณีวันเข้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม กิจกรรมโดยสังเขป กิจกรรมทำบุญตัก
บาตร และเวียนเทียน

การศึกษา

การบริการด้านการศึกษา กองการศึกษา เทศบาลเมืองอ่างศิลา มีการบริการการศึกษาตาม
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติ
กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 โดยมุ่งเน้น
ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย ให้กับเด็กและเยาวชน ในเขตเทศบาลฯ และเขตใกล้เคียง โดยมีศูนย์
พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาล จำนวน 5 ศูนย์ ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองอ่างศิลา ศูนย์ที่ 1 (โรงเรียนพระตำหนักมหาราช)
ตั้งอยู่ที่โรงเรียนพระตำหนักมหาราช เลขที่ 75 หมู่ที่ 4 ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด
ชลบุรี

2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองอ่างศิลา ศูนย์ที่ 2 (โรงเรียนบ้านปากคลองโรงนา)
ตั้งอยู่ที่โรงเรียนบ้านปากคลองโรงนา เลขที่ 50 หมู่ที่ 5 ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด
ชลบุรี

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองอ่างศิลา ศูนย์ที่ 3 (โรงเรียนวัดใหม่เกตุงาม)
ตั้งอยู่ที่โรงเรียนวัดใหม่เกตุงาม หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านปึก อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองอ่างศิลา ศูนย์ที่ 4 (โรงเรียนวัดเตาปูน) ตั้งอยู่ที่โรงเรียน
วัดเตาปูน หมู่ที่ 5 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองอ่างศิลา ศูนย์ที่ 5 (โรงเรียนวัดเสม็ด) ตั้งอยู่ที่โรงเรียน
วัดเสม็ด หมู่ที่ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

โรงเรียนอนุบาล จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

โรงเรียนอนุบาลกัศิพรรณ

โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย

1. โรงเรียนพระตำหนักมหาราช สถานที่ตั้ง 75 หมู่ที่ 4 ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี
จังหวัดชลบุรี

2. โรงเรียนบ้านปากคลองโรงนา สถานที่ตั้ง 50 หมู่ที่ 5 ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง
ชลบุรี จังหวัดชลบุรี

3. โรงเรียนวัดใหม่เกตุงาม (วิบูลย์ราษฎร์วิทยา) สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านปึก อำเภอ
เมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

4. โรงเรียนวัดเตาปูน สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 5 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

5. โรงเรียนวัดเสม็ด (วุฒิสุนทรวิทยา) สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี
จังหวัดชลบุรี

6. โรงเรียนสถาพรพิทยา สถานที่ตั้ง 30/2 หมู่ที่ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด
ชลบุรี

7. โรงเรียนชลราษฎร์รัง 2 สถานที่ตั้ง 99/3 หมู่ที่ 4 ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี
จังหวัดชลบุรี

โรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

วิทยาลัยสารพัดช่างชลบุรี สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 5 ตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี

จังหวัดชลบุรี

กีฬา นันทนาการ / พักผ่อน

สนามกีฬาเนกประสงค์ จำนวน 9 แห่ง

สนามฟุตบอล จำนวน 4 แห่ง

สนามบาสเกตบอล จำนวน 2 แห่ง

สระว่ายน้ำ จำนวน 3 แห่ง

ห้องสมุดประชาชน จำนวน – แห่ง

สนามเด็กเล่น จำนวน 6 แห่ง

สวนสาธารณะ จำนวน 1 แห่ง

อื่น ๆ (ระบุ) จำนวน – แห่ง

สาธารณสุข

โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

โรงพยาบาลเอกชล 2 สถานที่ตั้ง 31/2 หมู่ที่ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี

จังหวัดชลบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 038-765567, 038-939888, 038-939800 (FAX)

ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอ่างศิลา สถานที่ตั้ง 107 หมู่ที่ 4 ตำบลอ่างศิลา

อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 038-397508

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านปึก สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านปึก

อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 038-381985

การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี (1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2560) 60 ครั้ง

ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากเหตุเพลิงไหม้ในรอบปีที่ผ่านมา

คิดเป็นผู้เสียชีวิต – คน

บาดเจ็บ – คน

ทรัพย์สินมูลค่า 50,000 บาท

รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 1 คัน แยกเป็น (แยกตามขนาดจุน้ำ) รถบรรทุกน้ำ จำนวน 2 คัน

แยกเป็น (แยกตามขนาดจุน้ำ)

คันที่ 1 จุน้ำได้ 10,000 ลิตร

คันที่ 2 จุน้ำได้ 12,000 ลิตร

คันที่ 3 จุน้ำได้ 6,000 ลิตร

รถกระเช้า จำนวน 3 คัน

คันที่ 1 ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2543 ราคา 500,000 บาท

คันที่ 2 ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2547 ราคา 1,999,993 บาท

คันที่ 3 ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2554 ราคา 3,900,000 บาท

รถบันได จำนวน - คัน เรือยนต์ดับเพลิง จำนวน – ลำ

เครื่องดับเพลิง ชนิดหาลาม จำนวน 4 เครื่อง

เครื่องสูบน้ำ แบบพญานาค จำนวน 8 เครื่อง

พนักงานดับเพลิง จำนวน 10 คน

อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 130 คน

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจร

ถนนที่รับผิดชอบ จำนวน 85 สาย

คสล. จำนวน 57 สาย ความยาวรวม จำนวน 40.9 กิโลเมตร

ราดยาง จำนวน 25 สาย ความยาวรวม จำนวน 12.75 กิโลเมตร

อื่น ๆ จำนวน 3 สาย ความยาวรวม จำนวน 6 กิโลเมตร

ทางหลวงแผ่นดิน จำนวน 2 สาย ความยาวรวม จำนวน 10 กิโลเมตร ประกอบด้วย

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี - สัตหีบ (ถนนสุขุมวิท) ความยาว จำนวน

4 กิโลเมตร

ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3134 ตอนเสม็ด - อ่างศิลา ความยาว จำนวน 6 กิโลเมตร

ทางหลวงชนบท จำนวน 1 สาย ความยาวรวม จำนวน 3 กิโลเมตร คือ

ถนนข้าวหลาม ความยาว จำนวน 3 กิโลเมตร

ทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 132 สาย ความยาวรวม จำนวน 47 กิโลเมตร

ท่าเทียบเรือ จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

ท่าเทียบเรือซอยเสถียรวาริ สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 1 ตำบลอ่างศิลา

ท่าเทียบเรือซอยเสถียรวาริ สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 2 ตำบลอ่างศิลา

ท่าเทียบเรือสะพานปลาอ่างศิลา สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 4 ตำบลอ่างศิลา

ท่าเทียบเรือวัดโกมุทธนาราม สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 5 ตำบลอ่างศิลา

ท่าเทียบเรือศาลาคุณปลื้ม สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 5 ตำบลอ่างศิลา

การประปา

จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน 15,800 ครัวเรือน อยู่ในความรับผิดชอบของ

การประปาชลบุรี และการประปาเขต 1 ชลบุรี โดยเทศบาลเมืองอ่างศิลาจัดตั้งงบประมาณใน

การวางท่อประปาเอง และมอบให้เป็นทรัพย์สินของการประปาชลบุรีเพื่อดูแลรักษาต่อไป

ปัจจุบันมีการวางท่อประปาคิดเป็นร้อยละ 99 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด

การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน 15,800 ครัวเรือน อยู่ในความรับผิดชอบของ

การไฟฟ้าชลบุรี และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน โดยเทศบาลเมืองอ่างศิลาจัดตั้งงบประมาณ

เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ในการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะเอง ซึ่งในปัจจุบันมีไฟฟ้าสาธารณะคิดเป็น

ร้อยละ 99 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด

การสื่อสาร

ประกอบด้วยไปรษณีย์โทรเลขและโทรศัพท์ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา ปัจจุบันการโทรศัพท์อยู่ในความรับผิดชอบของชุมสายโทรศัพท์บางแสน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ส่วนการไปรษณีย์โทรเลขยังไม่มีที่ทำการในเขตเทศบาล

โทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ 7,856 เลขหมาย

โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ 48 เลขหมาย

จำนวนชุมสายโทรศัพท์ในพื้นที่ 2 ชุมสาย

ระบบเสียงตามสาย/ หอกระจายข่าว 20 แห่ง

ให้บริการครอบคลุมร้อยละ 80 ของพื้นที่

หน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่ 2 แห่ง

ตารางที่ 5 ลักษณะการใช้ที่ดิน

พื้นที่	จำนวน	ไร่
พื้นที่พักอาศัย	8,102	ไร่
พื้นที่เกษตรกรรม	50	ไร่
พื้นที่พาณิชยกรรม	100	ไร่
พื้นที่อุตสาหกรรม	100	ไร่
พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ	50	ไร่
พื้นที่ตั้งสถานศึกษา	100	ไร่
สวนสาธารณะ/ นันทนาการ	1	ไร่
พื้นที่ว่าง	3,112	ไร่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา เนื่องจำนงค์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันสมัยอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการมาติดต่อราชการ จากสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศ หรือสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน

วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกไม่ต่างกัน

เสมอ จุ่นเจริญ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่างเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่างเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ และอันดับสุดท้ายคือด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ

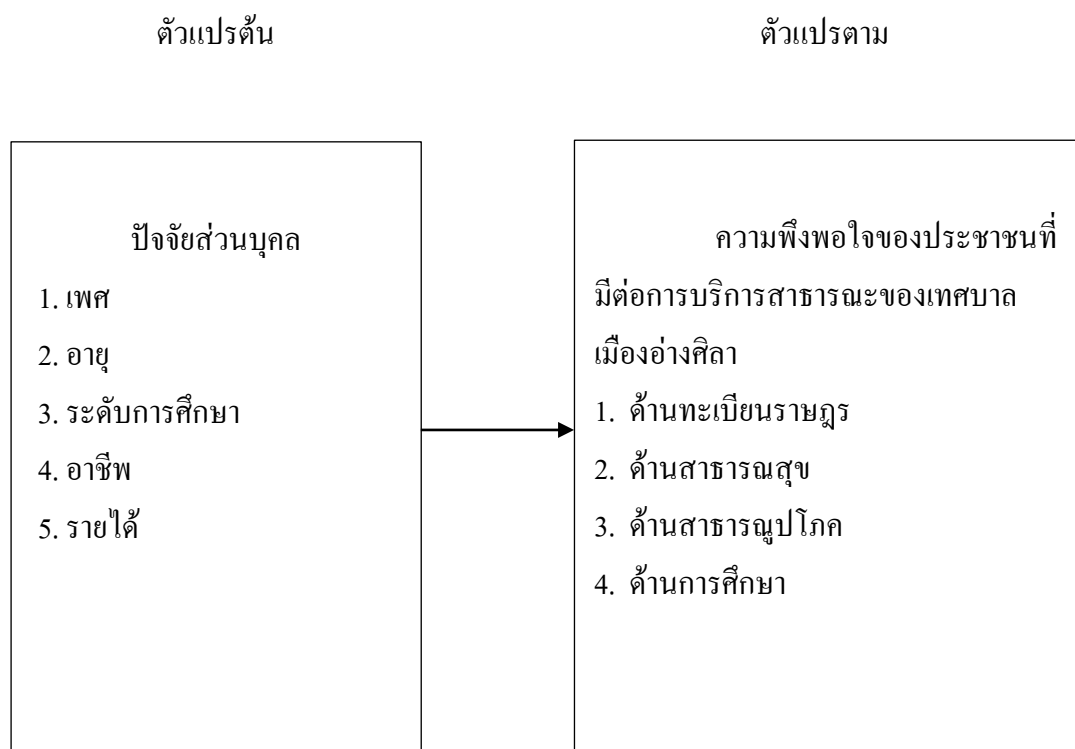
เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้งอำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยแยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดินของเทศบาล ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมประเพณี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

รัชชัช สิทธิวรรณ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแบ่งเป็นรายด้านพบว่า ด้านทะเบียนราษฎร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสาธารณสุขปโภค ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 4 ตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แบ่งได้ดังนี้

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง
จังหวัดชลบุรี

ตำบล	หมู่ที่	จำนวนประชากร
อ่างศิลา	1	2,218
	2	633
	3	683
	4	751
	5	1,107
	บ้านกลาง	134
บ้านปึก	1	638
	2	722

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตำบล	หมู่ที่	จำนวนประชากร
	3	661
	4	857
	5	1,529
	6	2,127
	7	496
เสมีด	3	2,991
	4	1,767
	5	2,062
	6	2,006
	7	1,284
	8	725
ห้วยกะปิ	4	2,365
	5	4,782
รวมทั้งสิ้น		30,538

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 มีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, 2556, หน้า 167)

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ระดับ .05

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร จะได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{30,538}{1 + 30,538 (0.05)^2}$$

$$n = 394.8$$

กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน

ขั้นที่ 2 เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ดำเนินการหาประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลของเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ใช้สูตรการคำนวณ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด } X \text{ จำนวนประชากรในแต่ละตำบล}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตำบล	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
อ่างศิลา	5,526	72
บ้านปึก	7,030	91
เสม็ด	10,835	140
ห้วยกะปิ	7,147	92
รวม	30,538	395

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษารั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกโดยบังเอิญ (Accidental sampling) คือเลือกเก็บข้อมูลจากประชาชนคนใดก็ได้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี จนกระทั่งได้จำนวนตัวอย่าง 395 คน ดังแสดงในตารางที่ 7

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ในด้านทะเบียนราษฎร์ ด้านสาธารณสุขปโภค ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา ลักษณะของคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ

2. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยคำรวิวเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล

รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง

ดร.โชติสา ขาวสนิท

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) เพื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \sum \frac{R}{n}$$

R = ผลคูณของค่าน้ำหนักกับจำนวนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามในภาพรวมได้ค่า (IOC) = 1

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยงตรง (Reliability)

โดยใช้สัมประสิทธิ์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสถิติครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.853

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี จำนวน 395 คน
2. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม กรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ครบถ้วนต้องแจ้งผู้ตอบแบบสอบถามให้แก้ไขทันที
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|----------------------|-------------|
| 1. ด้านทะเบียนราษฎร์ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านสาธารณสุขปโภค | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านสาธารณสุข | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการศึกษา | จำนวน 5 ข้อ |

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|----------------------|-------------|
| 1. ด้านทะเบียนราษฎร์ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านสาธารณสุขปโภค | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านสาธารณสุข | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการศึกษา | จำนวน 5 ข้อ |

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากนั้นจะทำการหาเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ โดยมีคะแนน
อันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้น เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมมติฐาน เพื่อใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่าง

ของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สถิติ t-Test และใช้สถิติ One – way anova
สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบที่มีความแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD
(Least significant difference test)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี” ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 395 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าว เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี โดยได้กำหนดคสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทนจำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทนระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทนผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทนค่าความแปรปรวน
t	แทนค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทนค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
p	แทนค่าความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน
*	แทนมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	194	49.1
หญิง	201	50.9
รวม	388	100

จากตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมา คือเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-25 ปี	98	24.8
26-35 ปี	105	26.6
36-45 ปี	96	24.3
46-55 ปี	40	10.1
56 ปีขึ้นไป	56	14.2
รวม	395	100

จากตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 18-25 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และน้อยที่สุดคืออายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	36	9.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	9.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	60	15.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	70	17.7
ปริญญาตรี	79	20.0
สูงกว่าปริญญาตรี	112	28.4
รวม	395	100

จากตารางที่ 10 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และน้อยที่สุดคือ ประถมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	76	19.2
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	84	21.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	67	17.0
ค้าขาย/กิจการส่วนตัว	71	18.0
รับจ้าง	57	14.4
เกษตรกร/ประมง	40	10.1
รวม	395	100

จากตารางที่ 11 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ค้าขาย/ กิจการส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รับจ้าง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และน้อยที่สุดคือ เกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	64	16.2
10,001–20,000 บาท	109	27.6
20,001–30,000 บาท	114	28.9
30,001–40,000 บาท	44	11.1
40,000 บาทขึ้นไป	64	16.2
รวม	395	100

จากตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันที่ 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และน้อยที่สุดรายได้ต่อเดือน 30,001–40,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาล
เมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

บริการสาธารณะ	n = 395		ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ด้านทะเบียนราษฎร	4.00	0.72	มาก	1
2. ด้านสาธารณูปโภค	4.13	0.69	มาก	2
3. ด้านสาธารณสุข	3.78	0.71	มาก	3
4. ด้านการศึกษา	3.48	0.65	มาก	4
รวม	3.85	0.69	มาก	

จากตารางที่ 13 การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รวมทุกด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน ด้านสาธารณูปโภค มีระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 4.13
รองลงมาคือด้านทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 3.78 และด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านทะเบียนราษฎร

ด้านทะเบียนราษฎร	n = 395		ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. สถานที่สำหรับให้บริการมีความสะดวกสบาย สะอาด ไม่คับแคบ มีที่นั่งเพียงพอ	4.15	0.64	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ	3.93	0.72	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจง ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.10	0.78	มาก	2
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	3.98	0.79	มาก	3
5. เครื่องมือ และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย	3.86	0.67	มาก	5
รวม	4.00	0.72	มาก	

จากตารางที่ 14 การศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 1. สถานที่สำหรับให้บริการมีความสะดวกสบาย สะอาด ไม่คับแคบ มีที่นั่งเพียงพอ ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจง ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.10$) ข้อ 4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) ข้อ 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ ($\bar{X} = 3.93$) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. เครื่องมือ และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านสาธารณูปโภค

ด้านสาธารณูปโภค	n = 395		ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. สภาพพื้นผิวถนนของเทศบาลโดยทั่วไปมีสภาพที่ดี สะดวกในการเดินทาง	4.23	0.69	มากที่สุด	1
2. ไฟฟ้าสาธารณะมีความสว่าง และติดตั้งอย่างทั่วถึงเพียงพอ	4.14	0.71	มาก	3
3. ทางหรือท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลระบายน้ำได้ดี ไม่มีปัญหาการอุดตัน	4.17	0.59	มาก	2
4. ทางเท้าในเขตเทศบาลมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.23	0.69	มากที่สุด	1
5. น้ำประปามีความสะอาด ได้มาตรฐานทั้งสี กลิ่นและรส	4.14	0.71	มาก	3
รวม	4.13	0.69	มาก	

จากตารางที่ 15 การศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านสาธารณูปโภค พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ข้อ 1. สภาพพื้นผิวถนนของเทศบาลโดยทั่วไปมีสภาพที่ดี สะดวกในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ทางหรือท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลระบายน้ำได้ดี ไม่มีปัญหาการอุดตัน ($\bar{X} = 4.17$) ข้อ 2. ไฟฟ้าสาธารณะมีความสว่าง และติดตั้งอย่างทั่วถึงเพียงพอ และข้อ 4. ทางเท้าในเขตเทศบาลมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.14$) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. น้ำประปามีความสะอาด ได้มาตรฐานทั้งสี กลิ่นและรส ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านสาธารณสุข

ด้านสาธารณสุข	n = 395		ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	4.02	0.71	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สาธารณสุขมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.76	0.70	มาก	3
3. การจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อปริมาณขยะในแต่ละวัน	3.94	0.68	มาก	2
4. การส่งเสริมกิจกรรมให้ความรู้ด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน	3.61	0.68	มาก	4
5. การส่งเสริมโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคต่าง ๆ ให้กับประชาชน	3.59	0.77	มาก	5
รวม	3.78	0.71	มาก	

จากตารางที่ 16 การศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านสาธารณสุข พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ข้อ 1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ ข้อ 3. การจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อปริมาณขยะในแต่ละวัน ($\bar{X} = 3.94$) ข้อ 2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สาธารณสุขมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$) ข้อ 4. การส่งเสริมกิจกรรมให้ความรู้ด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน ($\bar{X} = 3.61$) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การส่งเสริมโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคต่าง ๆ ให้กับประชาชน ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านการศึกษา

ด้านการศึกษา	n = 395		ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรฐาน มีความเพียงพอสำหรับรองรับบุตรหลานของประชาชน	3.96	0.61	มาก	1
2. โรงเรียนในเขตเทศบาลมีความเพียงพอสำหรับรองรับบุตรหลานของท่าน	3.84	0.61	มาก	2
3. บุคลากรครูมีความเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และมีความรู้ความสามารถในการสอน	3.31	0.68	ปานกลาง	3
4. อุปกรณ์การเรียนและสื่อการเรียนการสอนของโรงเรียนในเขตเทศบาลมีความทันสมัย	3.06	0.73	ปานกลาง	5
5. การส่งเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนและประชาชนในเขตเทศบาล	3.25	0.61	ปานกลาง	4
รวม	3.48	0.65	มาก	

จากตารางที่ 17 การศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ด้านการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ข้อ 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรฐาน มีความเพียงพอสำหรับรองรับบุตรหลานของประชาชน (\bar{X} = 3.96) รองลงมาคือ ข้อ 2. โรงเรียนในเขตเทศบาลมีความเพียงพอสำหรับรองรับบุตรหลานของท่าน (\bar{X} = 3.84) ข้อ 3. บุคลากรครูมีความเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และมีความรู้ความสามารถในการสอน (\bar{X} = 3.31) ข้อ 5. การส่งเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนและประชาชนในเขตเทศบาล (\bar{X} = 3.25) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 4. อุปกรณ์การเรียนและสื่อการเรียนการสอนของโรงเรียนในเขตเทศบาลมีความทันสมัย (\bar{X} = 3.06) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอตาราง t-Test

สมมติฐานที่ 1 เพศของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการ
สาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

เพศ	n	Df	\bar{X}	t	p
ชาย	194	351.38	4.12	4.01	.00*
หญิง	201		3.90		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ
สาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนเพศชายและหญิง มีความพึง
พอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การนำเสนอตาราง One – way ANOVA

สมมติฐานที่ 2 อายุของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการ
สาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุกับความ
พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	0.91	0.23	0.72	0.58
ภายในกลุ่ม	390	123.05	0.32		
รวม	394	123.96			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 การเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษา กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	19.68	3.94	14.69	.00*
ภายในกลุ่ม	389	104.28	0.27		
รวม	394	123.96			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 การทดสอบสมมติฐานด้วย One – way ANOVA พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ
สาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ประถมศึกษา	3.89	-	.205	.222*	.111	.263*	.361*
มัธยมศึกษา ตอนต้น	3.68	-	-	.018	.316*	.468*	.566*
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	3.67	-	-	-	.333*	.485*	.583*
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	4.00	-	-	-	-	.152	.250*
ปริญญาตรี	4.15	-	-	-	-	-	.098
สูงกว่าปริญญาตรี	4.25	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า
มีคู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 10 คู่ ดังนี้

1. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา มากกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ
เทียบเท่า
2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าชั้นปริญญาตรี

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี

6. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าชั้นปริญญาตรี

7. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

8. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี

9. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าชั้นปริญญาตรี

10. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาชั้นอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าชั้นปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	19.27	3.85	14.32	.00*
ภายในกลุ่ม	389	104.69	0.27		
รวม	394	123.96			

จากตารางที่ 22 การทดสอบสมมติฐานด้วย One – way ANOVA พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ กิจการ ส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร/ ประมง
นักเรียน/ นักศึกษา	4.00	-	.333*	.239*	.169*	.211*	.200*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.33	-	-	.572*	.164	.544*	.533*
ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัท	3.76	-	-	-	.408*	.028	.039
ค้าขาย/กิจการ ส่วนตัว	4.17	-	-	-	-	.380*	.369*
รับจ้าง	3.79	-	-	-	-	-	.011
เกษตรกร/ ประมง	3.80	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 11 คู่ ดังนี้

1. ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
2. ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

3. ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ กิจการส่วนตัว
4. ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลามากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง
5. ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลามากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง
6. ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลามากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท
7. ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลามากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง
8. ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลามากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง
9. ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ กิจการส่วนตัว
10. ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ กิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง
11. ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ กิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพประมง

สมมติฐานที่ 5 รายได้ต่อเดือนของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	4.30	1.08	3.50	0.01
ภายในกลุ่ม	390	119.66	0.31		
รวม	394	123.96			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 การทดสอบสมมติฐานด้วย One – way ANOVA พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบความแตกต่างรายจ่ายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,001–	20,001–	30,001–	40,000
		10,000	20,000	30,000	40,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.88	-	.052	.160	.216*	.313*
10,001–20,000 บาท	3.93	-	-	.109	.164	.261*
20,001–30,000 บาท	4.04	-	-	-	.056	.152
30,001–40,000 บาท	4.09	-	-	-	-	.097
40,000 บาทขึ้นไป	4.01	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 3 คู่ ดังนี้

1. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001–40,000 บาท
2. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป
3. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลาน้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2. อายุของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
4. อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
5. รายได้ต่อเดือนของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
อ่างศิลา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา

โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลาที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 395 คน ในช่วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และหาค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Lease significant difference) ซึ่งสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.9 มีอายุระหว่าง 26–35 ปี ร้อยละ 26.6 อยู่ในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28.4 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.3 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท ร้อยละ 28.9

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์สรุปได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสาธารณูปโภคเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษา ตามลำดับ

2. จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สรุปผลการศึกษาดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันตามอายุ

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3. อาชีพที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
4. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
5. อายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่า ตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา คือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ซึ่งตัวแปรดังกล่าวที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน

อภิปรายเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ดังนี้

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี” พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา เนื่องจำนงค์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย สิทธิวรการ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา เนื่องจำนงค์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

ให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิษฐ์ สิทธิวรการ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามนโยบายหลักของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ที่เน้นการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ที่เทศบาลรับผิดชอบดูแล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ที่จะสามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษพบว่า ความพึงพอใจด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด 4 ด้าน ดังนั้น ผู้บริหารหรือหน่วยงานควรมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ที่เน้นการสนับสนุนด้านวิชาการ การศึกษา ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้เกิดทักษะ ความสามารถ รวมทั้งส่งเสริมโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ หรือแหล่งเรียนรู้นอกสถานศึกษา เพื่อให้เยาวชนและประชาชนสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษพบว่า ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก แต่ในรายชื่อนั้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 อันดับแรก คือ การส่งเสริมโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคต่าง ๆ ให้กับประชาชน และการส่งเสริมกิจกรรมให้ความรู้ด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน ซึ่งการส่งเสริมความรู้ด้านสาธารณสุขให้แก่ประชาชน ถือเป็นบริการที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าเรื่องอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถป้องกันตนเองจาก

โรคต่าง ๆ และร่วมดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม ดังนั้น ผู้บริหารหรือหน่วยงานควรสนับสนุนนโยบาย และส่งเสริมโครงการหรือกิจกรรมให้ความรู้ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง

3. ควรมีโครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรเพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็น หรือแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการต่าง ๆ ของเทศบาล เช่น กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบประเมินความพึงพอใจอิเล็กทรอนิกส์หรือทางเว็บไซต์

2. ควรมีการจัดทำแผนพับคู่มือประชาชน เพื่อประชาสัมพันธ์การมาขอรับบริการของทางเทศบาล แจกจ่ายให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงเพียงพอ และทางเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท ซึ่งจะทำให้ประชาชนจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อขอรับบริการได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

3. ควรมีการจัดอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ให้กับทั้งบุคลากรและประชาชน เพื่อที่จะสามารถใช้ความรู้ที่ได้รับนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป รวมทั้งยังสามารถสร้างความร่วมมือ แลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างหน่วยงานและประชาชนอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนพัฒนา แผนชุมชน รวมทั้งโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ เพราะสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอเช่นเดียวกัน

2. เพื่อให้การศึกษาคความพึงพอใจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ในเชิงคุณภาพควบคู่กันไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย การแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ในวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลอื่น ๆ เพื่อหาแนวทาง รูปแบบ และวิธีการดำเนินงานพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ แล้วนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้เพื่อรักษาคุณภาพการให้บริการและพัฒนาบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชนต่อไป

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิติก. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธารนิเวศพิมพ์.
- กุลชน วัฒนาพร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราษ.
- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ: เอกสาร
ตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
การปกครองท้องถิ่น วิชาแนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น
Concept and theory of local government. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- คงพัชร ไชริศมี. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรีณี เชนจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธวัชชัย สิทธิวรการ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
ชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ ศรีสวัสดิ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์
การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (ม.ป.ป.). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. เข้าถึงได้จาก:
[http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title = การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่).
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (ม.ป.ป.). *การปฏิรูประบบราชการ*. เข้าถึงได้จาก:
[http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title = การปฏิรูประบบราชการ](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การปฏิรูประบบราชการ).

- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พิมพงา เพ็งนาเรนทร์. (2554). *การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.*
- เพชรผอง รวงผึ้ง. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ไพฑูรย์ โปธิสว่าง. (2556). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์ หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์ (Ebook). ชลบุรี: ฝ่ายนวัตกรรมการเรียนการสอน สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- มรุต วันทนากร และครุณี หมั่นสมักร. (ม.ป.ป.). *การปฏิรูประบบราชการ. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=อำนาจหน้าที่ของเทศบาล>*
- วรวรรณ กิริติสุขคนธ์. (2553). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2547). *การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.*
- เสมอ จุ่นเจริญ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่างเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม. มหาวิทยาลัยบูรพา.*

สุกัญญา เนื่องจำนง. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุเทพ เอี่ยมคง. (ม.ป.ป.). *การบริหารราชการแผ่นดิน*. เข้าถึงได้จาก:

<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารราชการแผ่นดิน>

สัมฤทธิ์ ชศสมศักดิ์. (2549). *รัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

สำนักมาตรฐานการบริหารงาน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559). เข้าถึงได้จาก:

<http://www.dla.go.th/servlet/TemplateOrganizeServlet?organize=standard>

สำนักมาตรฐานการบริหารงาน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2552). เข้าถึงได้จาก:

<http://www.dla.go.th/index.jsp>

ธีรศักดิ์ ศรีสวัสดิ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

โอภาส มงคลพิพัฒน์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพลวงทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามที่ท่านได้รับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้ แบบสอบถามประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

18 - 25 ปี 26 - 35 ปี 36 - 45 ปี
 46 - 55 ปี 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพปัจจุบันของท่าน

นักเรียน/ นักศึกษา รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท
 ค้าขาย/ กิจการส่วนตัว รับจ้างทั่วไป เกษตรกร/ ประมง
 อื่นๆ โปรดระบุ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่านในปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท
 10,001-20,000 บาท
 20,001-30,000 บาท
 30,001-40,000 บาท
 40,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทะเบียนราษฎร์					
1. สถานที่สำหรับให้บริการมีความสะดวกสบาย สะอาด ไม่คับแคบ มีที่นั่งเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจง ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
5. เครื่องมือ และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
ด้านสาธารณูปโภค					
6. สภาพพื้นผิวถนนของเทศบาลโดยทั่วไปมีสภาพที่ดี สะดวกในการเดินทาง					
7. ไฟฟ้าสาธารณะมีความสว่าง และติดตั้งอย่างทั่วถึงเพียงพอ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสาธารณูปโภค (ต่อ)					
8. ทางหรือท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลระบายน้ำได้ดี ไม่มีปัญหาการอุดตัน					
9. ทางเท้าในเขตเทศบาลมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
10. น้ำประปามีความสะอาด ได้มาตรฐานทั้งสี กลิ่น และรส					
ด้านสาธารณสุข					
11. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่					
12. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สาธารณสุขมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
13. การจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อปริมาณขยะในแต่ละวัน					
14. การส่งเสริมกิจกรรมให้ความรู้ด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน					
15. การส่งเสริมโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคต่างๆ ให้กับประชาชน					
ด้านการศึกษา					
16. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรฐาน มีความเพียงพอสำหรับรองรับบุตรหลานของประชาชน					
17. โรงเรียนในเขตเทศบาลมีความเพียงพอสำหรับรองรับบุตรหลานของท่าน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการศึกษา (ต่อ)					
18. บุคลากรครูมีความเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และมีความรู้ความสามารถในการสอน					
19. อุปกรณ์การเรียนและสื่อการเรียนการสอนของโรงเรียนในเขตเทศบาลมีความทันสมัย					
20. การส่งเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนและประชาชนในเขตเทศบาล					