

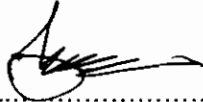
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง  
จังหวัดตราด

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
กรกฎาคม 2556  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

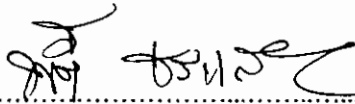
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ เบญจวรรณ วรรณทวิสุข ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



(ดร.ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)

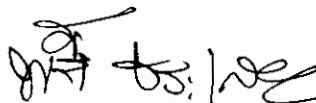


กรรมการ  
(ดร.รังสรรค์ ม่วงโสธ)



กรรมการและเลขานุการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)

วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน รุ่นที่ 14 ศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยบริการ  
รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดี  
ยิ่ง รวมทั้งอาจารย์ทุกท่านที่ได้จัดทำคู่มือการเขียนปัญหาพิเศษ ขอขอบคุณอาจารย์พงษ์เสฐียร  
เหลือองลงถก ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ ผู้ศึกษาผู้ศึกษาซึ่งและ  
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
บูรพา ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาเป็นอย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนร่วมรุ่นที่สนับสนุนเป็นกำลังใจให้กัน  
ด้วยดีเสมอมา ทำให้ประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข

54930417: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและเอกชน; รปม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงใจ/ ประชาชน/ บริการสาธารณะ

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (PEOPLE'S SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICE PROVISION OF SAEN TUNG MUNICIPALITY, KHAO SAMING DISTRICT, TRAT PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ปรีดี ลีลาเศรษฐวงษ์, ปร.ด., 73 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้ง 4 หมู่บ้าน จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least Significant Difference) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

54930417: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ PEOPLE/ PUBLIC SERVICE

BENJAWAN WANTAWEESUK: PEOPLE'S SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICE PROVISION OF SAEN TUNG MUNICIPALITY, KHAO SAMING DISTRICT, TRAT PROVINCE. ADVISOR: PREDEE LEELASETAVONG, Ph.D. 73 P. 2013.

This study aims 1) to examine the level of people's satisfaction towards the public service of Santung Municipality, Khao-Saming district, Trat province and 2) to compare the levels of satisfaction of the people classified by sex, age, educational level and occupation. The samples, derived from the implementation of Taro Yamane's formula, consist of 345 residents residing in 4 villages under the responsibility of Santung Municipality. T-test, One-way ANOVA, and LSD (Least Significant Difference) are used for hypothesis test.

The findings show that the level of satisfaction towards the public service of Santung Municipality, Khao-Saming district, Trat province is rated high. When considered by aspect, it is found that all aspects including infrastructure, good management, society and quality of life, natural resources and environment preservation, economy and tourism, and education, religion, and culture are rated high, respectively. The hypothesis test shows that the satisfaction of the people with the differences of sex, age, educational level, and occupation is not different.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	16
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	34
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
4 ผลการวิจัย.....	35
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	38
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	50
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
สรุปผลการวิจัย.....	53
อภิปรายผล.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	68
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	73

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไป.....	36
2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	38
3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว.....	40
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต.....	42
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี.....	44
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	45
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล.....	47
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม.....	49
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.....	50



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ.....	50
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....	52
13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	52

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานภาครัฐ ถือว่า มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความกินดีอยู่ดีของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านเศรษฐกิจ รวมถึงการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเปิดการค้าเสรีในปี 2558 ซึ่งการเปิดการค้าเสรีนั้นจะส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายทั้งแหล่งเงินทุน แรงงานฝีมือ และอื่น ๆ อีกมากมาย ดังนั้นภาครัฐจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมไม่ว่าจะเป็นในส่วนของวิสัยทัศน์ของผู้นำ นโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อที่สามารถรองรับกับการเปิดการค้าเสรี รวมทั้งดูแลความกินดีอยู่ดีของประชาชน ด้วยเหตุนี้การปฏิบัติงานของภาครัฐนั้น จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน ความสามารถของบุคลากรที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และดูว่าประชาชนส่วนใหญ่ในนั้นมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐมากน้อยเพียงใด ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้จะสามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารงาน ว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ไม่ว่าจะในส่วนของผู้บริหารหรือ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ สามารถปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพหรือไม่ และก่อให้เกิดประสิทธิผลได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้แค่ไหน ทั้งหมดนี้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่หน่วยงานภาครัฐพึงนึกถึงและปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี การให้บริการที่ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วถึง การแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การนำไปสู่การมีชีวิตที่ดี ความกินดีอยู่ดีของประชาชน

“งานของแผ่นดินนั้น เป็นงานส่วนรวม มีผลเกี่ยวเนื่องถึงความเจริญขึ้นหรือเสื่อมลงของบ้านเมืองและทุกข์สุขของประชาชนทุกคน ข้าราชการผู้ปฏิบัติบริหารงานราชการของแผ่นดินจึงต้องสำนึก ตระหนักในความรับผิดชอบที่มีอยู่ และตั้งใจพยายามปฏิบัติหน้าที่โดยเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและด้วยปัญญาวิจิตรพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นความเจริญสิ่งใดเป็นความเสื่อม อะไรเป็นสิ่งที่ต้องทำ อะไรเป็นสิ่งที่ต้องละเว้นและกำจัด อย่างชัดเจน ถูก ตรง” (พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว, 2550)

เทศบาลตำบลแสนตุง เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสร้างสรรค์ความเจริญให้เกิดกับชุมชน ทั้งในด้านการบริหารและการบริการ เพื่อให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ

ในส่วนของ การปกครองผู้วิจัยขออ้างอิงรัฐธรรมนูญปี 2550 หมวด 14 มาตรา 281 ภายใต้อำนาจบังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ “ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ ” และมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย...

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพ ในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติถึงอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลตำบลในการพัฒนาพื้นที่ และโดยเฉพาะมาตรา 50 (7) ของกฎหมายเทศบาลและมาตรา 16 (10) ของกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ฯ ได้กล่าวถึงการทำหน้าที่ของเทศบาลตำบลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมสงเคราะห์ให้แก่กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ไว้ว่า เทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในการส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลที่ได้กล่าวถึงนั้นย่อมมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการตามที่ได้ปรากฏอยู่ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้มีผลใช้บังคับแล้วตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 ที่ได้

กล่าวกำหนดแนวทางการบริหารงานไว้ว่า “การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” (สำนักมาตรฐานการบริหารงาน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

หมู่บ้านแสนตุงนั้น ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ครั้งสมัยโบราณเชื่อกันว่าที่บริเวณนี้มีพระราชานำแก้วแหวน เงินทอง ใส่ตุ่มมาฝังไว้ในบริเวณหมู่บ้านนับแสนตุ่ม จึงเรียกหมู่บ้านนี้ว่า “บ้านแสนตุ่ม” และต่อมาเรียกเพี้ยนเป็น “บ้านแสนตุง” แสนตุงคือประตูสู่เมืองตราด โดยมีสะพานท่าจอดเป็นสะพานกั้นพรมแดนระหว่างจังหวัดจันทบุรีกับจังหวัดตราด จนกล่าวได้ว่า “ใครจะมาตราดต้องผ่านท่าจอด ใครจะออกตราดก็ต้องผ่านท่าจอด” เทศบาลตำบลแสนตุง มีประชากรทั้งสิ้น 3,294 คน หมู่บ้าน 4 หมู่บ้าน และเทศบาลตำบลแสนตุง เล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมหรือมีบทบาททางการเมืองและการบริหาร โดยการจัดให้มีการทำประชาคมท้องถิ่น และจัดทำข้อมูลเผยแพร่ให้ประชาชนทราบถึงการดำเนินงานของเทศบาล และสามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

ซึ่งตามกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ถือว่าประชาชนพลเมืองคือรากฐานของชาติ บ้านเมืองและเป็นหัวใจของการเมือง ดังนั้น รัฐธรรมนูญจึงกำหนดแนวทางที่ให้ความสำคัญกับประชาชนมากกว่าสิ่งอื่นอันได้แก่

1. เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และการจัดทำแผนพัฒนาสามปี การเข้าร่วมประชุมประชาคมเมือง โดยการร่วมกำหนดประเด็นหลักการพัฒนา ปัญหา ความต้องการของประชาชนในชุมชน
2. พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และเพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้

แต่ในทางปฏิบัติงาน การให้บริการต่าง ๆ ยังคงพบปัญหาอีกมากทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่ทำให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและการให้บริการของส่วนต่าง ๆ ที่ยังต้องแก้ไข ปรับปรุงให้มีคุณภาพและมีความครอบคลุมมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งหากทราบถึงปัญหาต่าง ๆ แล้วนั้น ก็จะช่วยให้หน่วยงานสามารถหาวิธีเพื่อทำการรับมือ และพัฒนาการ

ปฏิบัติงานและการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จขององค์กรในการบริการสาธารณะว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการด้านต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด และเพื่อที่จะได้รับทราบข้อมูลทางด้านการสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงสิ่งที่เทศบาลตำบลแสนตุ้ง ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง เพื่อที่เทศบาลตำบลแสนตุ้ง จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแสนตุ้งต่อไปต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

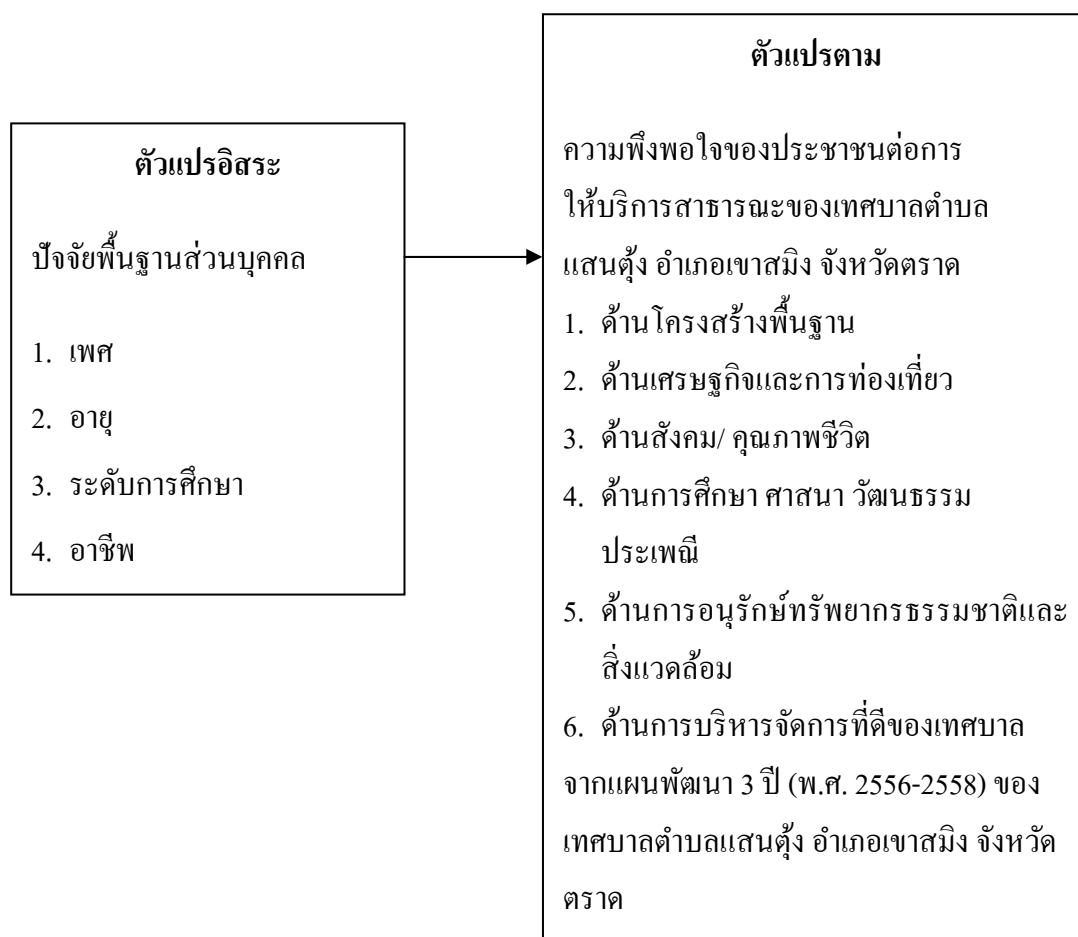
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

ของเทศบาลตำบลแสนตู่ไว้ 6 ด้าน (ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแสนตู่ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (2556-2558) ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
3. ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี
5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล

กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อสามารถนำผลการเปรียบเทียบเป็นข้อมูลในการปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการให้บริการ รวมถึงเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการดำเนินงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีต่อไป

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ศึกษาตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน ทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล รวม 6 ด้าน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง ประชากรในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้งทั้ง 4 หมู่บ้าน ช่วงอายุ 18-90 ปี จำนวน 2,410 คน (สำนักทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง เดือนมีนาคม 2555) และกลุ่มตัวอย่างจำนวนคน (สูตรของทาโร่ ยามานะ Taro Yamane) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยและเก็บข้อมูลช่วงเดือน พฤศจิกายน 2555-เมษายน 2556 รวมระยะเวลา 6 เดือน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ตามกรอบแนวคิดของแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2556-2558) ของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อายุระหว่าง 18 ปีขึ้นไป จำนวน 2,410 คน



การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเน้นความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลแสนตุ้งให้บริการเกี่ยวกับการปรับปรุง ซ่อมแซม ก่อสร้างถนน ทางเท้า เส้นทางคมนาคม การจัดหาแหล่งน้ำกินน้ำใช้ น้ำเพื่อการเกษตร พัฒนาระบบจราจร การให้บริการไฟฟ้า น้ำประปา การดูแลด้านการเดินทางตามความต้องการพื้นฐานทั่วไป

2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลแสนตุ้งให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว การปรับปรุงภูมิทัศน์ การส่งเสริมการใช้ชีวิตตามหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” การสนับสนุนและช่วยเหลือผลผลิตทางการเกษตร

3. ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลแสนตุ้งให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งร่างกาย จิตใจ ความรู้ความสามารถ ทักษะการประกอบอาชีพ การบริการด้านสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์และผู้ด้อยโอกาส การสาธารณสุขต่าง ๆ

4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลแสนตุ้งให้บริการเกี่ยวกับการให้การศึกษแก่ประชาชน การส่งเสริมสถาบันศาสนา และการธำรงรักษาไว้ซึ่งประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม

5. ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลแสนตุ้งให้บริการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ธำรงรักษาไว้ซึ่งความหลากหลายทางชีวภาพ ระบบนิเวศ และทรัพยากรที่มีอยู่

6. ด้านการบริหารจัดการของเทศบาล หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลแสนตุ้งให้บริการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ประหยัด โปร่งใส และเป็นธรรม ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นมากที่สุด

เทศบาล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

เทศบาลตำบลแสนตุ้ง หมายถึง เทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ตั้งอยู่เลขที่ 444 หมู่ที่ 1 ตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ห่างจากจังหวัดประมาณ 20 กิโลเมตร

โดยมีเขตการปกครองและการบริหารมีพื้นที่ 9.1896 ตารางกิโลเมตร หรือ 5,743.5 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของ 4 หมู่บ้าน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)
  - 1.2 ความหมายของความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - 2.1 ความหมายและลักษณะของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
  - 3.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Victor Vroom Expectancy Theory)
  - 3.2 ความหมายของการบริการสาธารณะ
4. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow (1970) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นตอนไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs)

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

#### **ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)**

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป

#### **ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)**

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตเห็นได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก ๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็ก ๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่าง ๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล คนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงเพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ เช่น สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน

#### **ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)**

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความคับข้องใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้

### ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก เป็นความต้องการนับถือตนเอง ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น 1) ความต้องการนับถือตนเอง คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ 2) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับการยกย่องได้รับการยอมรับได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับชมเชยมีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

### ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง

โดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนตามแนวคิดของ Maslow จะเกิดขึ้นได้ เมื่อพวกเขาได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง เป็นลำดับ โดยเริ่มจากความต้องการทางด้านร่างกาย เมื่อได้รับการตอบสนองและเกิดความพึงพอใจ พวกเขาก็จะเริ่มมีความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งก็คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ตามลำดับ

สมหมาย เปียถนอม (2551, หน้า 6) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation) ได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์ โดยเรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางด้านสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

อนุเทพ เบื้องบน (2544, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึก ขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เพทชาย กลุ่มคำมี (2546, หน้า 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้า ที่แสดงออกมาในรูปของผลสุดท้ายของการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลว่ามีทิศทางด้านบวกหรือด้านลบ หรือ ไม่มีทิศทางใด ๆ (เฉย) ต่อสิ่งเร้า

กิติมา ปริศิฉิลก (2546, หน้า 321-322) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานหรือผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ (2551, หน้า 6) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายได้รับการตอบสนองหรือไม่

ประชากร พัฒนกุล และคณะ (2550, หน้า 22) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

#### 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553, หน้า 10) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้หน่วยบริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กับทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาด พื้นที่เหมาะสม กับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

Mitchell (1982, p.393) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพราะความพึงพอใจเป็นตัวการที่ก่อให้เกิดความเพิ่มขวัญ และนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต

Frence (1994, p.111) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคล อาจเป็นเงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน และการกำกับดูแล ความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำ ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งความต้องการของบุคคล ลักษณะของงาน ขอบเขตของงาน สภาพการทำงาน และบุคลิกภาพของแต่ละคน

สรุปความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับว่าได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่ โดยสามารถวัดได้จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ว่าไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบ

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อัจฉนา โทบุญ (2534, หน้า 9) ได้อธิบาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร
2. เวลาที่ใช้ในการบริการ
3. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร
4. ความสะดวกจากอาคารสถานที่
5. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สุทธิ ปันมา (2535, หน้า 9) ได้อธิบาย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจ ที่เกิดขึ้น เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ
5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

อมร รักษาสัตย์ (2536, หน้า 27) ให้เห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็น มาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่สักแต่ ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2538, หน้า 27-28 อ้างถึงใน กมล กิจจานัน, 2545, หน้า 14-15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มี ลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และ คุณภาพบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการ ยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความพอใจที่จะจ่ายของ ผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพบริการของแต่ละบุคคลจะ แตกต่างกันไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4. การส่งเสริมการแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่น ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะ รู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการควรคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย



6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา Chaplin (1968, p. 437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มีบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Good (1973, p. 13 อ้างถึงใน บุญรินทร์ เนตรน้อย, 2553, หน้า 7) ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ

บุญรินทร์ เนตรน้อย (2553, หน้า 7) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อสินค้าและบริการตามแนวความคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

Anderson (1994, p. 245) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 2 นัย ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อ สถานการณ์หนึ่งความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง

Millet (1954, p. 4 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2536, หน้า 14) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างสม่าเสมอและเสมอภาค (Equitable Service)
2. ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วน ในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นแก่ผู้รับบริการ ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)

3. ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น

4. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ เรื่อยไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาล หมายถึง ความพอใจ ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากเทศบาลในด้านต่าง ๆ และเมื่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้รับการตอบสนอง ประชาชนก็จะรู้สึกพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะในภาครัฐนั้นการให้บริการสาธารณะถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากความกินคืออยู่ที่ ของประชาชนนั้นคือเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน บริการสาธารณะต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความครอบคลุมทั้งในด้านพื้นที่ และความทั่วถึง สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้

#### ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่า การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่าง ในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่า การกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขา จึงเป็นไปได้ที่เขาจะไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้น

เรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทน เน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายซึ่งจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V = Valance หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัล ระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E = Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการ เมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2003, p. 118)หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน

2. รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับ โดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

แนวทางในการจัดสรรรางวัลภายนอก มีดังนี้

1. ระบุถึงพฤติกรรมที่พึงพอใจให้ชัดเจน
2. ชำรงรักษาการให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยทำให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก
3. คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกัน จึงต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละบุคคล

4. ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่จะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการ
5. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน
6. การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันทีทันใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ
7. จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนดเพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

สุจิตรา พัฒนะภูมิ (2539, หน้า 21) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกปฏิบัติถือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า “การบริการหมายถึง กิจกรรมของกระบวนส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้า ที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ทฤษฎีเพื่อความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม (สมศักดิ์ อธิวัตรกุล, 2546) มุ่งชี้ให้เห็นว่าข้าราชการจะต้องยึดค่านิยมของสังคม และช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ทฤษฎีนี้กล่าวว่า

1. เน้นความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม (Relevance)
2. เน้นค่านิยม (Value)
3. ความเสมอภาคทางสังคม (Social Equity)
4. เน้นการเปลี่ยนแปลง (Change)

ทฤษฎีดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นของการบริการสาธารณะยุคใหม่ ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการในการให้บริการประชาชนต้องยึดหลักการดังกล่าว

ทิดีรัตน์ ประสพสันต์วัฒนา (2550) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง การใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ

ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ถาวร โภธิสมบัติ (2535 อ้างถึงใน วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์, 2553, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐ ได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังคงต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจะสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและการวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการ

ที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐ โดยส่วนรวมทั้งระบบ

สรุปการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเน้นความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ

### ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลแสนตู่ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

สัญลักษณ์ เป็นรูปเรือแจวลอยอยู่บนแม่น้ำเวฬุ มีภูเขาสูงหลายลูกในพื้นที่ซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดของต้นน้ำลำธารรวมทั้งแม่น้ำเวฬุ ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพาณิชย์กรรมการประมง และเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก

หมู่บ้านแสนตู่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ครั้งสมัยโบราณเชื่อกันว่าที่บริเวณนี้มีพระราชนำแก้วแหวน เงินทอง ใส่ตุ่มมาฝังไว้ในบริเวณหมู่บ้านนี้จำนวนนับแสนตุ่มชาวบ้านจึงเรียกชื่อหมู่บ้านนี้ว่า “บ้านแสนตุ่ม” และต่อมาเรียกเพี้ยนเป็น “บ้านแสนตู่”

แสนตู่ คือ ประตูสู่เมืองตราด โดยมีสะพานท่าจอดเป็นสะพานกั้นพรมแดนระหว่างจังหวัดจันทบุรีกับจังหวัดตราด มีชื่อเรียกว่า “สะพานข้ามแม่น้ำเวฬุ” จนอาจกล่าวได้ว่า “ใครจะมาตราดต้องผ่านท่าจอด ใครจะออกตราดก็ต้องผ่านท่าจอด”

#### ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลแสนตู่ ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล โดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก. ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เทศบาลตำบลแสนตู่จึงเป็นเทศบาลหนึ่งในจำนวน 980 แห่ง ที่ได้รับการยกฐานะพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 สำนักงานเทศบาลตำบลแสนตู่ตั้งอยู่เลขที่ 444 หมู่ที่ 1 ตำบลแสนตู่ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ทางทิศเหนือของตัวจังหวัดตราด ห่างจากจังหวัดประมาณ 20 กิโลเมตร มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) ผ่าน โดยมีเขตการปกครองและการบริหารมีพื้นที่ 9.1896 ตารางกิโลเมตร หรือ 5,743.5 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของ 4 หมู่บ้าน ในเขตตำบลแสนตู่ คือ

1. ชุมชนบ้านแสนตู่ หมู่ที่ 1 ตำบลแสนตู่ (มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลบางส่วน)
2. ชุมชนบ้านอุดมสุข หมู่ที่ 5 ตำบลแสนตู่ (มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลบางส่วน)
3. ชุมชนบ้านท่าจอด หมู่ที่ 7 ตำบลแสนตู่ (มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลบางส่วน)

4. ชุมชนบ้านโพธิ์กิจ หมู่ที่ 9 ตำบลแสนตุง (มีพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาลบางส่วน)

#### อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อ อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ทิศตะวันออก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อ อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี

#### การปกครองและประชากร

ประชากร 3,294 คน แยกเป็นชาย 1,618 คน หญิง 1,676 คน ความหนาแน่น 358 คนต่อตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 1,981 ครัวเรือน

#### การบริหารราชการของเทศบาลตำบลแสนตุง

เทศบาลตำบลแสนตุงเป็นเทศบาลขนาดเล็ก สำหรับในส่วนของข้าราชการประจำของเทศบาล มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด โดยแบ่งส่วนการบริหารออกเป็นส่วนการงานต่าง ๆ ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองการศึกษา
6. กองวิชาการและแผนงาน

อัตรากำลังพนักงานและลูกจ้าง ประกอบด้วย ข้าราชการประจำ จำนวน 14 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 10 คน พนักงานจ้าง จำนวน 46 คน รวมทั้งสิ้น 70 คน

#### สภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยภาพรวม

สภาพเศรษฐกิจ อาชีพหลัก พาณิชยกรรม ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม (ทำสวน)

อาชีพรอง รับราชการ รับจ้างทั่วไป

สภาพสังคม เป็นชุมชนที่มีการอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างหนาแน่น โดยมีความหนาแน่นเฉลี่ย 358 คน/ ตารางกิโลเมตร

#### บทบาท/ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองและการบริหาร

เทศบาลตำบลแสนตุง ได้ให้การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมหรือมีบทบาททางการเมืองและการบริหาร โดยการจัดให้มีการทำประชาคมท้องถิ่น และจัดทำข้อมูล

เผยแพร่ให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบถึงการดำเนินงานของเทศบาล และสามารถตรวจสอบการทำงาน ofเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ถือว่าประชาชนพลเมืองคือรากฐานของชาติบ้านเมือง และเป็นหัวใจของการเมือง ดังนั้น รัฐธรรมนูญจึงกำหนดแนวทางที่ให้ความสำคัญกับประชาชนมากกว่าสิ่งอื่นอันใดแก่

1. เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่น เช่น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และการจัดทำแผนพัฒนาสามปี การเข้าร่วมประชุม ประชาคมเมือง โดยการร่วมกำหนดประเด็นหลักการพัฒนา ปัญหา ความต้องการของประชาชนในชุมชน

2. พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และเพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้

#### วิสัยทัศน์ในการพัฒนาของเทศบาลตำบลแสนตุง

แสนตุงเมืองน่าอยู่ ประดู่คู่แหล่งท่องเที่ยว เป็นศูนย์กลางการค้าขาย ขยายโอกาสทางการศึกษา ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัย อนุรักษ์ประเพณีไทย ร่วมใจพัฒนาท้องถิ่นให้ก้าวไกล ภายใต้หลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง”

#### พันธกิจ

1. พัฒนาเทศบาลให้มีความน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมดี ระบบโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2. พัฒนาเศรษฐกิจการค้าให้เป็นศูนย์กลางการค้าขายของพ่อค้าแม่ค้าและเกษตรกรที่นำผลผลิตมาจำหน่าย และส่งเสริมการท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นเมืองหน้าด่านประตูเมืองตราด ไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยยึดหลัก ปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นแนวทางปฏิบัติ

3. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของประชาชน

4. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

5. พัฒนาส่งเสริมระบบเทคโนโลยี ข้อมูลและข่าวสารของท้องถิ่นให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

6. อนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีไทยให้คงอยู่สืบไป

7. พัฒนาศักยภาพของท้องถิ่น และพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร



## ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประกอบด้วย ยุทธศาสตร์หลัก 6 ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

### 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

มุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลให้มีมาตรฐานและทั่วถึง เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการคมนาคมขนส่ง และสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

- 1.1 ก่อสร้างปรับปรุง ซ่อมแซมถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำให้มีมาตรฐานและทั่วถึง
- 1.2 พัฒนาระบบจราจร
- 1.3 พัฒนาและปรับปรุงระบบไฟฟ้า ประปา ให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

โดยสรุป ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน จะเน้นการให้บริการในด้านการคมนาคมขนส่ง การซ่อมแซม ปรับปรุง ก่อสร้างถนนต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ให้มีความพร้อมในการใช้งานเสมอ รวมถึงด้านไฟฟ้า ประปา ทั่วถึง และมีระบบการจราจรที่ปลอดภัย

### 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

มุ่งปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจของเทศบาล โดยการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนและเกษตรกรในเขตเทศบาล ดำรงชีวิตตามแนวทางพระราชดำริปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในการพัฒนา พร้อมทั้งมุ่งเน้นการส่งเสริมประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดตราดเพราะถึงแม้ว่าเทศบาลตำบลแสนตุงจะไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ แต่ก็เป็นเมืองหน้าด่านเป็นประตูไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

- 2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรม สร้างอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน
- 2.2 ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจ แนวทางการดำรงชีวิตตามหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง”
- 2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการตลาดและการกระจายผลผลิตของเกษตรกร
- 2.4 ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดตราด
- 2.5 เสริมสร้างความรู้ทางด้านภาษาของประเทศเพื่อนบ้านในการรองรับ กับประชาคมอาเซียน

โดยสรุป ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวจะมุ่งเน้นที่ การสร้างอาชีพ และการส่งเสริมการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่พี่น้องประชาชนในเขตเทศบาล

ตำบลแสนตุง รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนในเรื่องของผลผลิตทางการเกษตร และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดตราด

### 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต

มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาล ให้ได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถ ทักษะการประกอบอาชีพ และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ส่งเสริมให้คนในสังคม/ ชุมชนมีคุณธรรม มีเหตุมีผล มีความพอประมาณ มุ่งเสริมสร้างสุขภาวะที่ดีของประชาชน และมุ่งส่งเสริมการจัดบริการสังคมสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคมไทยที่จะต้องเข้าสู่ภาวะสังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากประชากรวัยผู้สูงอายุมีอัตราเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดและการเสริมสร้างความสามัคคีกันของชุมชนในท้องถิ่น โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

- 3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดบริการด้านสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส
- 3.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนให้มีสุขภาพแข็งแรง และได้รับการทางสาธารณสุขทั่วถึง
- 3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและนันทนาการในชุมชน
- 3.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันแก้ไขปัญหา ยาเสพติด และการรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนเสริมสร้างความสามัคคีกันของชุมชนในท้องถิ่น

โดยสรุป ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต จะมุ่งเน้นที่การให้ความช่วยเหลือด้านสังคมสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส เป็นประจำ มีกิจกรรมวันผู้สูงอายุ และกีฬา นันทนาการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังส่งเสริมในเรื่องของสุขภาวะ อนามัยของประชาชน การให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นไข้หวัดใหญ่ ไข้เลือดออก เป็นต้น และยังรณรงค์ป้องกันยาเสพติดในชุมชน ติดตั้งกล้อง CCTV เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนชาวเทศบาลตำบลแสนตุง

### 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี

มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาทางการศึกษาให้แก่ประชาชน ให้ได้รับการพัฒนาให้มีรู้ความสามารถ และมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนสถาบันศาสนาและการธำรงรักษาไว้ซึ่งประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีกำลังสืบทอดมาช้านาน โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

- 4.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของประชาชน

#### 4.2 ส่งเสริมศาสนาและสนับสนุนการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยสรุป ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี มุ่งเน้นที่จะสนับสนุนด้านการศึกษาแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนในเขตพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประชาชน อินเทอร์เน็ตชุมชน การสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬา และเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการเรียนรู้ รวมถึงส่งเสริมวัฒนธรรมต่าง ๆ ให้อยู่คู่สังคมและสืบต่อไปในอนาคต

#### 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มีจุดมุ่งหมายเพื่อการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ชำรงรักษาไว้ซึ่งความหลากหลายทางชีวภาพ ระบบนิเวศ และทรัพยากรที่มีอยู่ ตลอดจนยกระดับคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ มุ่งพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติไว้ตามหลัก “ความสมดุล” ระหว่างผลได้ผลเสีย” และคำนึงถึงหลักความเป็นธรรม โดยการนำทรัพยากรมาใช้ประโยชน์ภายใต้หลัก “ความพอเพียง” เพื่อสร้างหลักประกันว่าทรัพยากรธรรมชาติเหล่านั้น จะยังคงอยู่และคงความอุดมสมบูรณ์ สามารถเป็นรากฐานในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นให้อยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

##### 5.1 ส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

##### 5.2 ส่งเสริมและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โดยสรุป ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นที่การรณรงค์ให้ประชาชนมีความหวงแหน และร่วมกันรักษาทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ และช่วยกันฟื้นฟูและดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการขุดลอกคลอง การปลูกต้นไม้ เป็นต้น

#### 6. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล

มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนากระบวนการบริหารและการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ประหยัด โปร่งใส และเป็นธรรม ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นมากที่สุด ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการทำงานร่วมกัน โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

##### 6.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้คู่คุณธรรม

##### 6.2 ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและพัฒนา

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของเทศบาล

### 6.3 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนในภารกิจของเทศบาล

#### 6.4 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน

โดยสรุป ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร มุ่งเน้นที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรู้ทันยุคทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนที่มีความเที่ยงตรง โปร่งใส รวดเร็ว สะดวก และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน รวมถึงการสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชาชน บนพื้นฐานความถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติงานได้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศธร ถาวรวงษ์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา ศึกษาด้านกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราในระดับดี โดยในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก จากเรื่องความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการ รองลงมาได้แก่เรื่องความคุ้มค่าทางประโยชน์ใช้สอยและความคุ้มค่าในราคาของบริการ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่เรื่องความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ โดยบริการอย่างตรงไปตรงมาไม่เรียกร้องผลประโยชน์

เสกสรรค์ บัวเรือง (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ให้บริการของสถานีในระดับมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ สถานภาพ ในการติดต่อที่แตกต่างกับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม พบว่า เพศ สถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่พักอาศัยที่แตกต่างกันของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มารับบริการ ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพศ อายุ การศึกษา เขตที่พักอาศัยที่แตกต่างกันของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ

โสณกุล ทรัพย์สมบัติ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ รวมทั้งปัจจัยที่เป็นสาเหตุความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบึงบอระเพ็ดบุรีในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย ที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความเป็นธรรม และค่าใช้จ่าย จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและประเภทของบริการด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สุภชัย คามวัลย์ (2543, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่

ศรันย์ ทิพย์บำรุง (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า มีผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนรายได้ อาชีพ เพศ และอายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุกิจ อรัญนารถ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ใน 5 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการพัฒนาด้านสังคม ด้านการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมและการ

จัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการเมืองและการบริหาร ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ในระดับปานกลาง

กมล กิจจานนท์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ตำบลหนองบอน อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งรายด้านและในภาพรวมของผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะทางจากบ้านถึงสถานีอนามัยและลักษณะการเจ็บป่วยของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และลักษณะที่มารับบริการที่แตกต่างกัน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกัน

เพทาย กุ่มคำมี (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง ในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาด้านความรวดเร็วตรงเวลา ด้านความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านความเพียงพอในการให้บริการ

ทิวา ประสุวรรณ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ในด้านการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ประชาชนตำบลบ้านแลงที่เพศ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาวิกา เลาวณิชย์ศิริ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักเทศบาลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ใน 10 ด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อมทั้ง 10 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ด้านการสนองตอบประชาชน ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวก

สะดวกแก่ประชาชน ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการรักษาหัวใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน ด้านการเรียกร้องจากประชาชน และด้านการให้คำอธิบาย ตามลำดับ

อนุชา อานามวัฒน์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่เข้ามารับบริการ ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า คุณภาพในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน

กงพัทธ์ ไชรัสมิ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจมีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.นาป่า ในด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ การมีกลุ่มสมาชิกที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต.นาป่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ และระยะทางระหว่างบ้านกับองค์การบริหารส่วนตำบล

พิรดาภาส คำบุบผา (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายการกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากที่สุด รองลงมาเป็นการกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ส่วนการกิจด้านโยธาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

รังสรรค์ ฤทธิผาด (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้แทนครัวเรือนมีความพึงพอใจต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพบริการ รองลงมาคือ ด้านการขนย้ายมูลฝอย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการรวบรวมและจัดเก็บมูลฝอย ผู้แทนครัวเรือนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่างแตกต่างกัน ผู้แทน

ครัวเรือนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง ไม่แตกต่างกัน

วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกไม่แตกต่างกัน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 3,294 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดช่วงอายุของประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ที่ช่วงอายุระหว่าง 18 ปีขึ้นไป จำนวน 2,410 คน (ที่มา: สำนักทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง ณ เดือน มีนาคม 2555)

**กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Tara Yamane) คือ

สูตร

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

$n$  = จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้

คลาดเคลื่อนได้ 0.05% ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{2,410}{1 + (2,410 \times 0.05^2)}$$

$$n = 343.06$$

ผู้วิจัยขอปัดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจาก 343.06 เป็น 345 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 345 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงระดับพึงพอใจตามระดับความความพึงพอใจมี 4 ระดับ จำนวน 26 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรฐานประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

ระดับ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 = พึงพอใจน้อย

ระดับ 3 = พึงพอใจมาก

ระดับ 4 = พึงพอใจมากที่สุด

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดและงานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ
2. จัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ประกอบด้วยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ด้านการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล และตรวจสอบแบบสอบถามว่ามีความชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ จากนั้นนำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

- 3.1 ผศ. ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
วิทยาเขตจันทบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา
- 3.2 นายอภิรัฐ คงเจริญ นิตินกร 5 ศาลาว่าการเมืองพัทยา
- 3.3 นายวิระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ ปลัดเทศบาลตำบลแสนตุ้ง

เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง เทียบตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อ จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7343 จึงเห็นว่าแบบสอบถามมีคุณภาพนำไปใช้ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแสนตุ้งอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 345 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยนำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเอง พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถามหากเกิดปัญหา เช่น ไม่เข้าใจในคำถาม ต้องการทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย อ่านหนังสือไม่ออก เป็นต้น จำนวน 345 ชุด ตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ )

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least Significant Difference) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### เกณฑ์การแปลผล

$$\begin{aligned} \text{สูตรอันดับภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(4-1)}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 มากที่สุด	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 มาก	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 น้อย	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 น้อยที่สุด	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เดือนเมษายน 2556 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้ง 4 หมู่บ้าน จำนวน 345 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (345คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	165	47.83
1.2 หญิง	180	52.17
2. อายุ		
2.1 18-25 ปี	30	8.70
2.2 มากกว่า 25-35 ปี	75	21.74
2.3 มากกว่า 35-45 ปี	109	31.59
2.4 มากกว่า 45-55 ปี	81	23.48
2.5 มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป	50	14.49
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	54	15.65
3.2 มัธยม/ ปวช.	119	34.49
3.3 อนุปริญญา/ ปวส.	72	20.87
3.4 ปริญญาตรี	77	22.32
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	23	6.67
4. อาชีพ		
3.1 นักเรียน/ นักศึกษา	30	8.70
3.2 ค้าขาย	111	32.17
3.3 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	31	8.99
3.4 รับจ้าง	57	16.52
3.5 พนักงานบริษัท	47	13.62
3.6 เกษตรกร	69	20.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.17 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.83

อายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง มากกว่า 35-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 31.59 รองลงมาคืออายุระหว่าง มากกว่า 45-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.48 และอันดับถัดมาคืออายุระหว่าง มากกว่า 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.74 และอันดับต่อมามีอายุระหว่าง 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.49 และอันดับสุดท้ายคืออายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.70

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับ มัธยม/ ปวช. มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 34.49 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.32 ลำดับถัดมาคือ อนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.87 ลำดับต่อมาก็คือ ประถมศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.65 อันดับสุดท้ายคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 32.17 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อันดับถัดมาคือรับจ้าง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.52 อันดับต่อมาก็คือ พนักงานบริษัท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.62 อันดับต่อมาก็คือ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 และอันดับสุดท้ายคือ นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาคำพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัด  
ตราด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลแสนตุงมี การปรับปรุงถนนและ แก้ไขให้มีสภาพถนนที่ดี และมีประสิทธิภาพ	80 (23.19)	218 (63.19)	38 (11.01)	9 (2.61)	3.06	0.66	พึงพอใจมาก	2
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการแหล่งน้ำ สาธารณะเพื่อใช้ในกา อุปโภค บริโภค และ การเกษตรเพียงใด	53 (15.36)	206 (59.71)	79 (22.90)	7 (2.03)	2.88	0.67	พึงพอใจมาก	4
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อ ระบบไฟฟ้าเพียงใด	104 (30.14)	207 (60.00)	32 (9.28)	2 (0.58)	3.19	0.61	พึงพอใจมาก	1
4. เทศบาลตำบลแสนตุงมี การควบคุมอาคาร สถานที่ ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย	63 (18.26)	223 (64.64)	56 (16.23)	3 (0.87)	3.00	0.61	พึงพอใจมาก	3
ภาพรวมด้านโครงสร้างพื้นฐาน					3.03	0.33	พึงพอใจมาก	



จากตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.03, SD = 0.33$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในเรื่องระบบไฟฟ้า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.19, SD = 0.61$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือการปรับปรุงถนนและแก้ไขให้มีสภาพถนนที่ดีและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.06, SD = 0.66$ ) การควบคุมอาคาร สถานที่ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.00, SD = 0.61$ ) และการให้บริการแหล่งน้ำสาธารณะเพื่อใช้ในกาอุปโภค บริโภค และการเกษตร ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.88, SD = 0.67$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุนการฝึกอาชีพต่าง ๆ ที่ทางเทศบาลตำบลแสนตุงจัดให้เพียงใด	26 (7.54)	206 (59.71)	101 (29.28)	12 (3.48)	2.71	0.65	พึงพอใจมาก	2
2. เทศบาลตำบลแสนตุงมีการช่วยเหลือเกษตรกรในการกระจายผลผลิต และเมื่อราคาสินค้าตกต่ำ หรือเมื่อผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยต่าง ๆ	25 (7.25)	200 (57.97)	109 (31.59)	11 (3.19)	2.69	0.65	พึงพอใจมาก	3
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบการค้า ตลาดสด ของเทศบาลตำบลแสนตุงเพียงใด	134 (38.84)	199 (57.68)	12 (3.48)	-	3.35	0.54	พึงพอใจมากที่สุด	1
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแสนตุงเพียงใด	4 (1.16)	92 (26.67)	225 (65.22)	24 (6.96)	2.22	0.57	พึงพอใจน้อย	4
ภาพรวมด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					2.74	0.31	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.74, SD = 0.31$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในเรื่องการจัดระเบียบการค้า ตลาดสด ของเทศบาลตำบลแสนตุง ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.35, SD = 0.54$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือการส่งเสริม สนับสนุนการฝึกอาชีพต่าง ๆ ที่ทางเทศบาลตำบลแสนตุงจัดให้ ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.71, SD = 0.65$ ) การช่วยเหลือเกษตรกรในการกระจายผลผลิต และเมื่อราคาสินค้าตกต่ำ หรือเมื่อผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยต่าง ๆ ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.69, SD = 0.65$ ) และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแสนตุง อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ( $\bar{X} = 2.22, SD = 0.57$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตู่ อำเภอเขาสมิง จังหวัด  
ตราด ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต

ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุนช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในเขตเทศบาลตำบลแสนตู่เพียงใด	181 (52.46)	133 (38.55)	29 (8.41)	2 (0.58)	3.42	0.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจเพียงใด	119 (34.49)	202 (58.55)	23 (6.67)	1 (0.29)	3.27	0.59	พึงพอใจมากที่สุด	2
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการป้องกันแก้ไข ปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลแสนตู่เพียงใด	17 (4.93)	165 (47.83)	148 (42.90)	15 (4.35)	2.53	0.66	พึงพอใจมาก	5
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยเพียงใด	9 (2.61)	217 (62.90)	115 (33.33)	4 (1.16)	2.66	0.54	พึงพอใจมาก	4
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่เพียงใด	92 (26.67)	210 (60.87)	42 (12.17)	1 (0.29)	3.13	0.61	พึงพอใจมาก	3
ภาพรวมด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต					3.00	0.28	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมด้านการสังคม/ คุณภาพชีวิต อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.74, SD = 0.31$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีความพึงพอใจของ ต่อการให้บริการสาธารณะในเรื่องการส่งเสริม สนับสนุนช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้ง ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.42, SD = 0.67$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.27, SD = 0.59$ ) คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ ในระดับ พึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.13, SD = 0.61$ ) การรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.66, SD = 0.54$ ) และการสนับสนุนการป้องกันแก้ไข ปัญหาอาชญากรรมในเขตเทศบาลแสนตุ้ง ในระดับ พึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.53, SD = 0.66$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง  
จังหวัดตราด ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลแสนตุง สนับสนุนการศึกษาแก่เด็ก และเยาวชนในพื้นที่	36 (10.43)	233 (67.54)	74 (21.45)	2 (0.58)	2.87	0.57	พึงพอใจมาก	2
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อ การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา และอนุรักษ์ไว้ซึ่ง วัฒนธรรมประเพณีเพียงใด	48 (13.91)	220 (63.77)	71 (20.58)	6 (1.74)	2.89	0.63	พึงพอใจมาก	1
3. เทศบาลตำบลแสนตุงมี การส่งเสริมและพัฒนา กระบวนการเรียนรู้ของ ประชาชนในเขตเทศบาล	27 (7.83)	102 (29.57)	194 (56.23)	22 (6.38)	2.38	0.72	พึงพอใจน้อย	3
ภาพรวมด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี					2.72	0.36	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษา  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง  
จังหวัดตราด ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด  
โดยภาพรวมด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.72$ ,  
 $SD = 0.36$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการสาธารณะในเรื่องการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา และอนุรักษ์ไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณี ใน  
ระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD = 0.63$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือสนับสนุนการศึกษาแก่เด็ก  
และเยาวชนในพื้นที่ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.87$ ,  $SD = 0.57$ ) และการส่งเสริมและพัฒนา  
กระบวนการเรียนรู้ของประชาชนเขตเทศบาลอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ( $\bar{X} = 2.38$ ,  $SD = 0.72$ ) เป็น  
อันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัด  
ตราด ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลแสนตุงมี การรณรงค์ให้ประชาชนมี จิตสำนึกในการหวงแหน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	44 (12.75)	189 (54.78)	103 (29.86)	9 (2.61)	2.77	0.69	พึงพอใจ มาก	3
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อ การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาล ตำบลแสนตุงเพียงใด	41 (11.88)	212 (61.45)	83 (24.06)	9 (2.61)	2.82	0.65	พึงพอใจ มาก	2
3. เทศบาลตำบลแสนตุงมี การขุดลอกคลอง ทำการ ระบายน้ำป้องกันปัญหาน้ำ ท่วมอยู่เสมอ	57 (16.52)	213 (61.74)	73 (21.16)	2 (0.58)	2.94	0.63	พึงพอใจ มาก	1
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อ เทศบาลตำบลแสนตุงในการ ดูแลรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเพียงใด	21 (6.09)	209 (60.58)	111 (32.17)	4 (1.16)	2.71	0.59	พึงพอใจ มาก	4
ภาพรวมด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					2.81	0.36	พึงพอใจ มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.81, SD = 0.36$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขในเรื่องการขุดลอกคลอง ทำการระบายน้ำป้องกันปัญหาน้ำท่วมอยู่เสมอในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.94, SD = 0.63$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแสนตุง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.82, SD = 0.65$ ) การรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.77, SD = 0.69$ ) และการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.71, SD = 0.59$ ) เป็นอันดับสุดท้าย



ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตู่ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล

ด้านการบริหารจัดการที่ดี ของเทศบาล	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพียงพอเมื่อท่านมารับ บริการเพียงใด	110 (31.88)	198 (57.39)	37 (10.72)	-	3.21	0.61	พึงพอใจ มาก	2
2. เทศบาลตำบลแสนตู่มี ข้าราชการ พนักงานให้บริการ ที่เพียงพอเมื่อท่านมาใช้ บริการ	100 (28.99)	191 (55.36)	48 (13.91)	6 (1.74)	3.11	0.69	พึงพอใจ มาก	3
3. เทศบาลตำบลแสนตู่มี การบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการ บริการต่าง ๆ เมื่อท่านมาใช้ บริการ	72 (20.87)	196 (56.81)	74 (21.45)	3 (0.87)	2.97	0.67	พึงพอใจ มาก	5
4. เทศบาลตำบลแสนตู่มี การบริหารงานอย่างเป็น ระบบ การบริการมี ประสิทธิภาพ	192 (55.65)	104 (30.14)	43 (12.46)	6 (1.74)	3.39	0.77	พึงพอใจ มากที่สุด	1
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของเทศบาล ตำบลแสนตู่เพียงใด	49 (14.20)	239 (69.28)	56 (16.23)	1 (0.29)	2.97	0.56	พึงพอใจ มาก	4
6. ข้าราชการ พนักงานมีการ บริการอย่างสุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจเมื่อ ท่านมาติดต่อขอรับบริการ	21 (6.09)	144 (41.74)	135 (39.13)	45 (13.04)	2.40	0.79	พึงพอใจ น้อย	6
ภาพรวมด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล					3.01	0.28	พึงพอใจ มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.01, SD = 0.28$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในเรื่องการบริหารงานอย่างเป็นระบบ การบริการมีประสิทธิภาพในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.39, SD = 0.77$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอเมื่อท่านมารับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.21, SD = 0.61$ ) มีข้าราชการ พนักงานให้บริการที่เพียงพอเมื่อท่านมาใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.11, SD = 0.69$ ) การให้บริการของเทศบาลตำบลแสนตุง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.97, SD = 0.56$ ) การบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เมื่อท่านมาใช้บริการ ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.97, SD = 0.67$ ) และข้าราชการ พนักงานมีการบริการอย่างสุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจเมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการ ในระดับพึงพอใจน้อย ( $\bar{X} = 2.40, SD = 0.79$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	$\bar{X}$	$SD$	แปลความ	อันดับ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.03	0.33	พึงพอใจมาก	1
2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	2.74	0.31	พึงพอใจมาก	5
3. ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต	3.00	0.28	พึงพอใจมาก	3
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี	2.72	0.36	พึงพอใจมาก	6
5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.81	0.36	พึงพอใจมาก	4
6. ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล	3.01	0.28	พึงพอใจมาก	2
ภาพรวม	2.89	0.12	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.89, SD = 0.12$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.03, SD = 0.33$ ) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.01, SD = 0.28$ ) ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.00, SD = 0.28$ ) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.81, SD = 0.36$ ) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.74, SD = 0.31$ ) ตามลำดับ และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 2.72, SD = 0.28$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
ชาย	165	2.88	0.13	-0.331	0.346
หญิง	180	2.89	0.11		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ .346 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัด ตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	0.07	.020	1.251	.289
ภายในกลุ่ม	340	5.33	.016		
รวม	344	5.41			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัด

ตราด จำแนกตามอายุ พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ .289 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	0.06	.016	0.998	.409
ภายในกลุ่ม	340	5.34	.016		
รวม	344	5.41			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ .409 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	0.07	.015	0.955	.445
ภายในกลุ่ม	339	5.33	.016		
รวม	344	5.41			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ .445 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด” โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อายุระหว่าง 18 ปีขึ้นไป จำนวน 2,410 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม 2556 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่างมากกว่า 35-45 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยม/ ปวช. และมีอาชีพค้าขาย

##### ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่าประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้ง

6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องของระบบไฟฟ้า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องการปรับปรุงถนนและแก้ไขให้มีถนนที่ดีและประสิทธิภาพ การควบคุมอาคาร สถานที่ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และการให้บริการแหล่งน้ำสาธารณะเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคและการเกษตรมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องการจัดระเบียบการค้า ตลาดสด มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การส่งเสริม สนับสนุน การฝึกอาชีพต่าง ๆ การช่วยเหลือเกษตรกรในการกระจายผลผลิต และเมื่อราคาสินค้าตกต่ำ หรือเมื่อผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยต่าง ๆ ตามลำดับ และ การประชาสัมพันธ์ แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

3. ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องส่งเสริม สนับสนุนช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย พักผ่อนหย่อนใจ การมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี การรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยตามลำดับ และการสนับสนุนการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรื่อง การจัดกิจกรรมเกี่ยวศาสนา และอนุรักษ์ไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณี มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การสนับสนุนการศึกษาแก่เด็ก และเยาวชนในพื้นที่ และลำดับสุดท้ายคือ การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของประชาชนในเขตเทศบาล

5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องการขุดลอกคลอง ทำการระบายน้ำ ป้องกันปัญหาน้ำท่วม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ และพึงพอใจการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นลำดับสุดท้าย



6. ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล สิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องการบริหารงานอย่างเป็นระบบ การบริการมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอเมื่อมารับบริการ ถัดมาคือมีข้าราชการ พนักงานที่เพียงพอเมื่อมารับบริการ การให้บริการของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง การบริการมีความรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ และข้าราชการ พนักงานมีการบริการอย่างสุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจ เมื่อมาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

1.1 จากการวิจัย พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับพิรดาภาส คำบุบผา (2550) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับพงศธร ถาวรวงศ์ (2541) ซึ่งศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา ศึกษาด้านกรณิงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราในระดับดี แต่ขัดแย้งกับไพโรจน์พานิชกุล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และโสณกุล ทรัพย์สมบัติ (2541) ซึ่งศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ รวมทั้งปัจจัยที่เป็นสาเหตุความพึงพอใจ พบว่าประชาชนมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองกบินทร์บุรีในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

1.1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับสุกิจ อรรถนารถ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการพัฒนาด้านสังคม ด้านการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการเมืองและการบริหาร ในระดับมาก ชัดแย้งกับกมล กิจงานนท์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ตำบลหนองบอน อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งรายด้านและในภาพรวมของผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากนั้น เป็นเพราะมีระบบไฟฟ้าส่องสว่างที่ทั่วถึงทั้งในเขตเมืองและที่อยู่ห่างไกล รวมทั้งระบบคมนาคมขนส่งมีความสะดวก ถนนหนทางได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานอยู่เสมอ

1.1.2 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งชัดเจนกับสุกิจ อรรถนารถ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ใน 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับปานกลาง

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้เป็นเพราะมีการจัดระเบียบการค้า ตลาดสดอย่างเป็นระบบ และมีโครงการก่อสร้างตลาดสดเทศบาลใหม่เพื่อเป็นจุดเด่นสำคัญในการค้าขายของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งนักท่องเที่ยวที่ผ่านไปมา เนื่องจากแสนตุ้งนั้นเป็นเมืองหน้าด่านที่เป็นทางผ่านไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตจังหวัดตราด จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากใช้แสนตุ้งเป็นจุดแวะพักและหาซื้อของฝาก ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีรายได้ และเกิดความพึงพอใจในส่วนนี้

1.1.3 ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับสุกิจ อรรถนารถ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ใน 5 ด้าน พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจในการพัฒนาด้านสังคมด้านการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการเมืองและการบริหาร ในระดับมาก

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เพราะทางเทศบาลที่การจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุเป็นประจำสม่ำเสมอทุกเดือน รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาสอยู่ตลอด อีกทั้งยังมีสถานที่ออกกำลังกาย และเครื่องออกกำลังกายที่เพียงพอไว้ให้บริการประชาชน และการดูแลในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่โดยมีการจัดเวรยามคอยสอดส่องดูแลประชาชน ทั้งยังมีโครงการ 25 ตำบลปลอดภัย เพื่อคอยป้องกันและดูแลแก้ไขปัญหาเสพติดอีกด้วย

1.1.4 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับสรินย์ ทิพย์บำรุง (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่ามีผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้เพราะ เทศบาลตำบลแสนตุ้งสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นประจำ เช่น กิจกรรมวันเข้าพรรษา และมีห้องสมุดประชาชน รวมทั้งอินเตอร์เน็ตชุมชนไว้บริการให้ประชาชนได้เข้ามาศึกษาหาความรู้

1.1.5 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับสุกิจ อรรถนารถ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองจังหวัดระยอง ใน 5 ด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการพัฒนาด้านสังคม ด้านการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการเมืองและการบริหาร ในระดับมาก

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้เพราะ พื้นที่ป่า และสิ่งแวดล้อมได้รับการดูแลและฟื้นฟูให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ มีการรณรงค์ให้ปลูกป่า เพื่อเพิ่มจำนวนต้นไม้ และช่วยให้ธรรมชาติมีความสมบูรณ์

1.1.6 ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ใน

ระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ภาวีกา เถาว์ณย์ศิริ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักเทศบาลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม ทั้ง 10 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ด้านการสนองตอบประชาชน ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน ด้านการเรียกร้องจากประชาชน และด้านการให้คำอธิบาย ตามลำดับ และสอดคล้องกับ เพทาย คุ่มคำมี (2546) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเองในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า ด้านความเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาด้านความรวดเร็วตรงเวลา ด้านความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านความเพียงพอในการให้บริการ และสอดคล้องกับ เสกสรรค์ บัวเรือง (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ให้บริการของสถานีในระดับมาก และขัดแย้งกับ ทิวา ประสุวรรณ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง พบว่า มีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และขัดแย้งกับ สุภชัย คามวัลย์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านระบบการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ และ พงศธร ถาวรวงศ์ (2541) ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองจะเข็ญเทรา ศึกษาด้านกรณีสถานทะเบียนราษฎร พบว่า ในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมากจากเรื่องความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการ

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เหตุที่ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้เพราะมีข้าราชการ และพนักงานที่เพียงพอในการให้บริการ รวมทั้งการ

มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้รองรับในการให้บริการ ทำให้การบริการนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว และ ถูกต้องมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในส่วนของอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด สะดวกสบาย ในการมารับ บริการ

## 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เป็นการนำข้อมูลทั่วไป ของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแสนตุง มาทดสอบหาความแตกต่างกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ซึ่งเป็นการ ทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่ แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้ เนื่องจาก ข้าราชการของเทศบาลตำบลแสนตุงส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ จึงทำให้รับรู้ถึงปัญหา และ ความต้องการของคนในพื้นที่เป็นอย่างดี แม้เพศจะแตกต่างกัน สอดคล้องกับไพโรจน์ พานิชกุล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ผลการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานีทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยภาพรวมไม่ แตกต่างกัน โสณกุล ทรัพย์สมบัติ (2541) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงาน ตำรวจ รวมทั้งปัจจัยที่เป็นสาเหตุความพึงพอใจจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับวีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ท่าพรกนิทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพรกแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .05 รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ จัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้แทนครัวเรือน ที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่างแตกต่าง กมล กิจจานนท์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม โครงการ 30 บาทรักษา

ทุกโรค สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ตำบลหนองบอน อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้ เนื่องจาก แผนงาน/ โครงการที่ทางเทศบาลจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่มีความครอบคลุมในทุกช่วงอายุตั้งแต่เด็กจนถึงวัยชรา จึงส่งผลให้อายุที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง สอดคล้องกับ วีระชัย จุฬาวงศ์ สวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล ท่าพริกไม่แตกต่างกัน รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้แทนครัวเรือนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง ไม่แตกต่างกัน จัดแย้งกับคงพัชร ไขรัมย์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต.นาป่า

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ที่รู้จักคุ้นเคยกัน การบริการจึงเสมอภาคทั่วถึง แม้จะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับทิวา ประสูวรรณ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง พบว่า ประชาชนตำบลบ้านแลงที่ การศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงไม่แตกต่าง เสกสรรค์ บัวเรือง (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลสำโรงใต้ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จัดแย้งกับ ศรีนัยทิพย์บำรุง (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

สาขาวิชา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนที่รู้จักคุ้นเคยกัน การบริการจึงเสมอภาคทั่วถึง แม้จะมีอาชีพที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับวีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริก เนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกไม่แตกต่างกัน อนุชา อานามวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรีที่มีอาชีพ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ศรีนัย ทิพย์บำรุง (2544) ได้ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาวิชา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับคงพัชร ใจรัมย์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต.นาป่า ทิวา ประสุวรรณ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอาชีพ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวนโยบายของเทศบาลตำบลแสนตุ้งที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางในการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. จากการศึกษพบว่า ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด 6 ด้าน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ที่เน้นและสนับสนุนด้านวิชาการ การศึกษา ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้เกิดทักษะ ความสามารถ และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. ผู้บริหารควรต้องเพิ่มและเน้นนโยบายเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งในเขตพื้นที่ตำบลแสนตุง และในเขตจังหวัดตราด เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจภายในชุมชนให้เจริญเติบโต และเตรียมพร้อมรับกับประชาคมอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในปี 2558 นี้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 5 จากทั้งหมด 6 ลำดับ

3. ควรเพิ่มนโยบายที่ส่งเสริมกระบวนการประชาธิปไตย โดยการรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมกับการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งให้เห็นถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการเข้ามามีบทบาทในการร่วมแสดงความคิดเห็น ในประเด็น ปัญหาต่างๆภายในชุมชน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาพบว่า จากการศึกษความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในรายละเอียดทั้ง 6 ด้าน พบว่าในเรื่องของการให้บริการนั้นยังพบจุดบกพร่อง จึงควรปรับปรุงระบบการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวควรเพิ่มจุดในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางเทศบาลตำบลแสนตุง เช่น การเพิ่มจุดบริการเสียงตามสาย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่สามารถรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

2. ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต เห็นควรเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัย รวมทั้งการรณรงค์ให้ความรู้ถึงโทษของยาเสพติด การป้องกันการแพร่ระบาดของ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโครงการ 25 ตาสัปดาห์ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสอดส่องและติดตามการแพร่ระบาดของยาเสพติด เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดอยู่ในลำดับที่ 5 จากทั้งหมด 5 ลำดับ

3. ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลควรพัฒนาบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และช่วยลดขั้นตอนในการมารับบริการของประชาชน รวมทั้งการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรมีความรักในงานบริการ รวมทั้งควรจัดทำหนังสือหรือคู่มือประชาสัมพันธ์การมาขอรับบริการของทางเทศบาลตำบลแสนตุง เพื่อประชาชนจะได้



ทราบถึงรายละเอียด ขั้นตอนต่างๆ ของการมารับบริการทุกประเภท และเพื่อที่จะได้จัดเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วนในการมารับบริการ

4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด 6 ด้าน ดังนั้นควรมีการจัดอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ให้แก่ประชาชน เพื่อที่จะได้สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เพื่อให้การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง เป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย กำหนดแผนพัฒนา กำหนดแผนชุมชน รวมทั้งกิจกรรม/ โครงการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุงในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย การแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กมล กิจจานนท์. (2545). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา ตำบลหนองบอน อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- กิติมา ปรีดีดิถก. (2546). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนการพิมพ์.
- คงพัชร ใจรัมย์. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2538). *เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจตชาติ ดวงสงค์. (2553). *ทฤษฎีความคาดหวัง (Victor Vroom Expectancy Theory)*. วันที่ค้นข้อมูล 20 กรกฎาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.sas.mju.ac.th/office/sas2/boxer/26328.pdf>.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *ความหมายของการบริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 20 กรกฎาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://learners.in.th/blog/hcu-502804/275312>
- ทิตริรัตน์ ประสพสันต์วัฒนา. (2550). *การประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*

- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา* ศึกษานิพนธ์ดำเนินงานทะเบียนราษฎร. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พริดาภาส คำบุบผา. (2550). *การศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพทาย คุ่มคำมี. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันที่ ปตท. เป็นผู้ดำเนินการเอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุษรินทร์ เนตรน้อย. (2553). *ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK) สาขาชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประชากร พัฒนกุล และคณะกรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2550). *การเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการรับสมัคร และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้สมัครเข้าศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา รหัส 49 และ 50. กาญจนบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ.
- ภาวิกา เลาวณิชย์ศิริ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). *ความพึงพอใจของคร่ำวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าพริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรันย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขายะลา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการการพัฒนาลังคม, คณะพัฒนาลังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสกสรรค์ บัวเรือง. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลลำโรงใต้*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุกิจ อธิญานารถ. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุจิตรา พัฒนะภูมิ. (2539). *การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร: ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการราชการครู*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิ ปั้นมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุภชัย คามวัลย์. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สมหมาย เป็ยถนอม. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

- โสนกุล ทรัพย์สมบัติ. (2541). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ ศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอภินทร์บุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2536). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 7.
- อัญญา โทบุญ. (2534). *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามาดามาศูต*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบาย สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลตำบลแสนตุ้ง. (2555). *แผนพัฒนาสามปี (2556-2558) เทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอ เขาสมิง จังหวัดตราด*. ตราด: เทศบาลตำบลแสนตุ้ง: เอกสาร.
- พระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. (2550). วันที่ค้นข้อมูล 10 มีนาคม 2555, เข้าถึงได้จาก [personnel.cad.go.th/download/vinai07.pdf](http://personnel.cad.go.th/download/vinai07.pdf)
- สำนักทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 15 กรกฎาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.dopa.go.th/index.php/2012-06-16-12-35-04/94-2012-05-30-04-21-36>
- Anderson, E. (1994). The code of the streets. *Atlantic Monthly*, 273, 81-94
- Chaplin, J.P. (1968). *System and Theories of Psychology*. New York: Rinehart and Winston”.
- Frence W.L. (1994). *Human Resources Management* (3<sup>th</sup> ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Maslow, A. (1970). *Motivation & Personality*. New York: Harper and Row Publishers”
- Mitchell, T.R. (1982). *People in Organization: An introduction to Organizational Behavior* (2<sup>nd</sup> ed.). Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha.
- Schermerhorn, Hunt & Osborn. (2003). *Curriculum reform movement*. Retrieved December 18, 2005, from [www.pirun.ku.ac.th](http://www.pirun.ku.ac.th).
- Vroom, H. Victor. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley and Sons Inc.

**ภาคผนวก**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> 18-25 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 25-35 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 35-45 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 45-55 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษา
 

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

<input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ค้าขาย
<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> รับจ้าง
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท	<input type="checkbox"/> เกษตรกร

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
แสนตุง อำเภอ เขาสมิง จังหวัดตราด

**คำชี้แจง** ขอความกรุณาให้ท่านได้อ่านข้อความในแต่ละข้อให้เข้าใจ แล้วโปรดใส่เครื่องหมาย ✓  
ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็น และความต้องการอย่างแท้จริง

- 4 หมายความว่า ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด  
3 หมายความว่า ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก  
2 หมายความว่า ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย  
1 หมายความว่า ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.	1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลตำบลแสนตุงมีการปรับปรุงถนนและแก้ไขให้มี สภาพถนนที่ดีและมีประสิทธิภาพ				
2.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแหล่งน้ำสาธารณะเพื่อ ใช้ในการ อุปโภค บริโภค และการเกษตรเพียงใด				
3.	ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้าเพียงใด				
4.	เทศบาลตำบลแสนตุงมีการควบคุมอาคาร สถานที่ให้เป็นไป ตามระเบียบ กฎหมาย				
5.	2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอาชีพ ต่าง ๆ ที่ทางเทศบาลตำบลแสนตุงจัดให้เพียงใด				
6.	เทศบาลตำบลแสนตุงมีการช่วยเหลือเกษตรกรในการกระจาย ผลผลิต และเมื่อราคาสินค้าตกต่ำ หรือเมื่อผลผลิตได้รับความ เสียหายจากภัยต่างๆ				
7.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบการค้า ตลาดสด ของ เทศบาลตำบลแสนตุงเพียงใด				



ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
8.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ต่างๆ ของทางเทศบาลตำบลแสนตุงเพียงใด				
9.	3. ด้านสังคม/ คุณภาพชีวิต ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง เพียงใด				
10.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย พักผ่อนหย่อนใจเพียงใด				
11.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการป้องกัน แก้ไข ปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลตำบลแสนตุงเพียงใด				
12.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย และความ สงบเรียบร้อยเพียงใด				
13.	ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่เพียงใด				
14.	4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี เทศบาลตำบลแสนตุงสนับสนุนการศึกษาแก่เด็ก และเยาวชน ในพื้นที่				
15.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา และ อนุรักษ์ไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีเพียงใด				
16.	เทศบาลตำบลแสนตุงมีการส่งเสริมและพัฒนากระบวนการ เรียนรู้ของประชาชนในเขตเทศบาล				
17.	5. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลแสนตุงมีการรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกใน การหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
18.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลแสนตุงเพียงใด				

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
19.	เทศบาลตำบลแสนตุงมีการขุดลอกคลอง ทำการระบายน้ำป้องกันปัญหาน้ำท่วม อยู่เสมอ				
20.	ท่านมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลแสนตุงในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพียงใด				
21.	6. ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพียงพอเมื่อท่านมารับบริการเพียงใด				
22.	เทศบาลตำบลแสนตุงมีข้าราชการ พนักงานให้บริการที่เพียงพอเมื่อท่านมาใช้บริการ				
23.	เทศบาลตำบลแสนตุงมีการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการบริการต่างๆ เมื่อท่านมาใช้บริการ				
24.	เทศบาลตำบลแสนตุงมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ การบริการมีประสิทธิภาพ				
25.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสนตุงเพียงใด				
26.	ข้าราชการ พนักงานมีการบริการอย่างสุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจเมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการ				