

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ณัฏพล พานทอง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเมืองการปกครอง

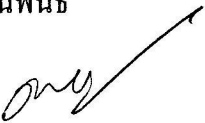
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2561

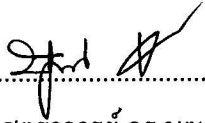
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

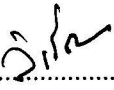
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ฅวัศพล พานทอง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โภธิสว่าง)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอมรี ยีหมะ)


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


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โภธิสว่าง)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา


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

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

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะได้รับความ อนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รศ. ดร. ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง และ ผศ. ร.ต.อ. ดร. วิเชียร ต้นศิริคงคล และผู้ทรงคุณวุฒิที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ และเพิ่มเติมในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ด้วยความละเอียดทุกขั้นตอน และด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมมาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอกราบ ขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณทุกแหล่งข้อมูลที่ทำให้งานนิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้อ้างอิง ทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม ขอขอบพระคุณญาติพี่น้องทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็น ผลสำเร็จลุล่วงด้วยดี ประโยชน์และคุณค่าของการศึกษางานนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทีแต่ บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในครั้งนี้

ณวัศพล พานทอง

59910165: สาขาวิชา: การเมืองการปกครอง; ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการประชาชน/ เทศบาลตำบล/ ละชะเชิงเทรา

ณัศพล พานทอง: ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดละชะเชิงเทรา (SATISFATION WITH PUBLIC SERVICE OF TAMBON THAKHAM MUNICIPALITY, CHACHOENGSAO) คณะกรรมการผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, ร.ด. ,58 หน้า ปี พ.ศ. 2561

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดละชะเชิงเทรา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดละชะเชิงเทราและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดละชะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 381 คน ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดละชะเชิงเทราในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ตามลำดับ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดละชะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (การทดสอบสมมติฐาน) พบว่า ประชาชน ในเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดละชะเชิงเทรา ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน กัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

59910165: MAJOR: POLITICS AND GOVERNMENTS; M.Pol.Sc.

(POLITICS AND GOVERNMENTS)

KEYWORD: SATISFATION / PUBLIC SERVICE/ TAMBON MUNICIPALITY/

CHACHOENGSAO

NAWATSAPOL PHANTHONG : SATISFATION WITH PUBLIC SERVICE OF
TAMBON THAKHAM MUNICIPALITY, CHACHOENGSAO. ADVISOR: PAITHOON
BHOTHISAWANG, D.Pol.Sc., 58 P. 2018

The study The satisfaction with public service of Tambon Thakham Municipality, Chachoengsao a quantitative research. Its purpose To determine the level of satisfaction of serving the people of Tambon Thakham Municipality, Chachoengsao and to compare the with public service of Tambon Thakham Municipality, Chachoengsao By personal factors. Using a sample of 381 people in the study used questionnaires to collect data and perform analysis using the computer program. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by t-test and One-way ANOVA test to compare the average of the variable. The level of statistical significance .05 and test different pairs with LSD.

The results showed that: 1. The satisfaction with public service of Tambon Thakham Municipality, Chachoengsao as a whole at a high level considering that each aspect. The side with the highest average two aspects: providing equal services and facilities, followed by the service at the time, respectively. 2. To compare the satisfaction with public service of Tambon Thakham Municipality, Chachoengsao By personal factors. (Hypothesis testing) Found that the gender difference Are satisfied with the services of Tambon Thakham Municipality, Chachoengsao. Is no different Most people age, income, education, occupation, different are satisfied with the services of the Tambon Thakham Municipality, Chachoengsao different. The statistical significance level .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	16
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
กรอบแนวคิดในการวิจัย	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา	31
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	35
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	43
สรุปผลการศึกษา.....	43
อภิปรายผลการศึกษา	45
ข้อเสนอแนะ.....	48
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	54
ประวัติย่อของผู้วิจัย	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	29
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	29
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	30
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	30
4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม....	31
4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	32
4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	33
4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการด้านสถานที่.....	34
4-10 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล ท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ.....	35
4-11 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล ท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุ.....	36
4-12 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	36
4-13 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล ท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้.....	37
4-14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	38
4-15 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล ท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษา	38
4-16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษา กับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-17 อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน.....	40
4-18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	40
4-19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	42

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นที่มาของหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 การปฏิรูประบบราชการตั้งแต่รัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างหลายประการ เช่น การปรับเปลี่ยนจำนวนกระทรวง ทบวง กรม การเกิดขึ้นของกระทรวงใหม่ เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในมิติของโครงสร้างสังคม ทั้งสังคมเมืองและสังคมชนบทที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จากสังคมที่ล้าหลังสู่สังคมที่มีความเจริญในทางวัตถุ แต่ในความเจริญเองก็เป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นการทำให้ประเทศชาติมีปัญหาทางสังคมมากมายที่รอการแก้ไขให้ดีขึ้นหรือจัดปัญหาให้หมดสิ้นไป จากที่กล่าวมาเป็นเพียงเหตุปัจจัยหนึ่งที่เป็นสิ่งผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลงและเกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างของระบบราชการไทย จึงเกิดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ขึ้นเพื่อมีหน้าที่ในการรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาของสังคม เป็นต้น สาเหตุที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่เป็นการเมือง เศรษฐกิจและสังคม หรือแม้แต่กระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้โครงสร้างของระบบราชการต้องมีการเปลี่ยนแปลงไป จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ของประชาชนในสังคม ในแง่ของการบริการสาธารณะที่ต้องบริการแต่ประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด แต่ทั้งนี้ก็ไม่ลืมในมิติของกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะที่ต้องใช้จ่ายเงินภาษีของประชาชนให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด และสามารถตรวจสอบได้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2559)

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

เป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมายความสำคัญการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

1. เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการให้บริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

3. เพื่อช่วยเหลือรัฐบาลในการประหยัดงบประมาณหรือเป็นการลดค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เพราะกิจการส่วนใหญ่ที่ท้องถิ่นรับมอบจากรัฐบาล ท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้โดยใช้รายได้ของตนเอง ซึ่งมาจากข้อกำหนดของกฎหมาย

4. ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ รูปแบบของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในเมืองต้น เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง หรือการตรวจสอบการกำกับดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของสภาท้องถิ่น หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งจะมีผลให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการปกครองในระดับประเทศ

ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเกิดขึ้นเมื่อประชาชนมาใช้บริการตรงตามความต้องการ องค์กรต้องมีวิธียุทธศาสตร์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งอาจแตกต่างกันในด้านวิธีการ เครื่องมือที่ใช้ และชนิดของข้อมูลในรูปแบบการรับความคิดเห็น และสำรวจความพึงพอใจเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้้องค์กรต้องเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ในเรื่องการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนให้บุคลากรในองค์กรทราบอย่างทั่วถึงมีการวัดความพึงพอใจและนำผลที่ได้ไปปรับปรุง องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (ดิศพงษ์ พรชนกนาถ, 2546) อาจกล่าวได้ว่าการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มี อำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ไว้โดยที่เทศบาลตำบลท่าข้ามเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดใน การบริหารงานของเทศบาลตำบลท่าข้ามจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและ ให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการ พัฒนาการทางงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วน ท้องถิ่นและลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการ

ปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลใน การทำงานด้านการบริการประชาชน ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

1. เพศของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
2. อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
3. รายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
5. อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารข้าราชการท้องถิ่นทำความเข้าใจถึงสภาพปัญหาของประชาชนที่มาใช้บริการสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และ

หาทางเลือกใหม่ในการจัดการระบบบริหารจัดการให้บริการในหน่วยงาน แบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

1. ขอบเขตด้านช่วงเวลาของการศึกษา การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วง เดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม ปี พ.ศ. 2561

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษา เขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษา การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา และด้านการให้บริการด้านสถานที่ เพราะประชาชนเป็นผู้รับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลท่าข้าม

4. ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลท่าข้าม ในเขตพื้นที่อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวนทั้งสิ้น 7,741 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับบริการต่อผู้มารับบริการงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาขอรับบริการงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลที่เกิดจากทัศนคติหลาย ๆ ประการที่บุคคลมีต่อเจ้าหน้าที่ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน ในการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การประชาสัมพันธ์ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์เป็นต้น ของงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ลำดับขั้นตอนการให้บริการ ในงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว แผ่นพับ แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดิฉดประกาศต่าง ๆ เว็บไซต์ การจฉดนิทรรศการ สื่อวิทยุชุมชน ผู้รับความคิดเห็น สายด่วน ผู้ไปรษณีย์ การจฉดศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ป้ายแนะนำ ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์ม สภาพบรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

เกณฑ์การประเมิน หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การประเมิน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้บริหารที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวัง ที่เข้ารับบริการจากความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุมความพึงพอใจ จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้ารับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงลักษณะของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ขั้นตอน ความรวดเร็ว ความชัดเจน ความเป็นธรรม ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพ การให้บริการครอบคลุมถึงคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ คุณภาพ การแต่งกาย ความพร้อม ในการให้บริการ รวมถึงความรู้ความสามารถ และความซื่อสัตย์สุจริต

3. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวก ความสะอาด และความเป็นระเบียบ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ทบทวน แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเอกสาร และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาให้เป็นแนวทางและกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยวรรณกรรมที่ทบทวนมา จะนำเสนอไปตามลำดับดังนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ดังต่อไปนี้

เด่นพงษ์ พลละคร (2551 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว แป้นถึง, 2536, หน้า 24) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ ซึ่งมีปัจจัยหลายประการ ดึงดูดหรือยั่ว (Incentive) ในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2546, หน้า 63) ความต้องการเป็นปัจจัยพื้นฐานของแรงจูงใจเพราะธรรมชาติของมนุษย์จะทำพฤติกรรมเพื่อหลบเลี่ยงห่างไกลจากสภาพความทุกข์ทรมานไม่สบายเจ็บปวด ขาดแคลน บกพร่อง ในขณะที่เดียวกันมนุษย์จะทำพฤติกรรมที่นำมาซึ่งความสุขความพึงพอใจ ธรรมชาติของมนุษย์ทั่ว ๆ ไปย่อมมีความต้องการ อยากได้อะไรอยากมีอยากเป็นในบางสิ่งบางอย่างและอาจมีความต้องการไม่อยากจะไม่มีอยากเป็นในบางสิ่งบางอย่าง ความต้องการนี้จะรุนแรง กระตุ้น ผลักดันให้บุคคลอยู่ไม่เป็นสุข จนกว่าจะได้ทำพฤติกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่จะสนองความต้องการนั้น ถ้าความต้องการหรือความอยากได้รับการตอบสนองครบถ้วน

บุคคลจะเกิดความสุขความพอใจ ความต้องการของมนุษย์จึงมีความสำคัญถ้าผลของการปฏิบัติ นำมาซึ่งสภาพความพอใจที่เป็นผลตอบแทนก็จะทำให้บุคคลอยู่ในสภาพที่สมดุล เป็นสุข

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา เป็นความรู้สึกของผู้ที่มา รับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อบริการในสถานบริการ นั้น ๆ

ความพึงพอใจนั้นเป็นสภาพของอารมณ์ในทางบวกหรือทางดี ความรุนแรงของอารมณ์ ไม่ว่าจะ เป็นทางบวกหรือทางลบมักจะขึ้นกับสิ่งต่อไปนี้

1. สถานการณ์ที่เร้าอารมณ์ ถ้าสถานการณ์นั้นให้ผลดีกับบุคคล ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิด อารมณ์ในทางที่ดี
2. สถานภาพของบุคคล ถ้าบุคคลอยู่ในสภาวะสมดุล มีความพร้อมทางด้านร่างกายและ จิตใจ ย่อมทำให้เกิดอารมณ์ในทางที่ดี
3. ทักษคติ ถ้าบุคคลมีแนวโน้มไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว ย่อมเกิดอารมณ์ในทาง ที่ไม่ดี
4. ติดต่อนั้นได้ แต่ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลนั้นมีอารมณ์ในทางบวก เช่น พอใจหรือ ชอบสิ่งใด ๆ จะมีทัศนคติทางบวก หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นเช่นกัน

วอลแมน (Wolman, 1978, p.283 อ้างถึงใน สุเทพ บุญคำ, 2541, หน้า 26) ได้ให้ ความหมายว่า ความพึงพอใจในสภาพความรู้สึก (Feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุขความอิ่มเอมใจ เมื่อต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ของตนได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมาย (Goals)

เพาเวล (Powell, 1983, pp.17-18 อ้างถึงใน พัชรินทร์ กันต์ไพเราะ, 2545, หน้า 8) ได้ให้ ความหมายของคำว่าพึงพอใจว่าความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะต้องได้รับการ ตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึงความสุขที่เกิดจาก การปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลต่อความต้องการของบุคคลและ การได้รับการตอบสนองจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

เดวิส (Davis, 1967, p.61 อ้างถึงใน พัชรินทร์ กันต์ไพเราะ, 2545, หน้า 8) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความ กระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพ ในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้ แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตย่อมมีความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่รอด เช่น ต้องการอาหาร ต้องการที่อยู่อาศัย ต้องการมีร่างกายที่สมบูรณ์ ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง เป็นต้น

ถ้าต้องการได้รับการตอบสนองสภาวะความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นไม่มากนักน้อย ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของมนุษย์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

ในการทำงาน ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานสำเร็จ การที่บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบและมีอยู่ในองค์กรนั้น ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีผู้บริหารที่มีความเข้าใจในเรื่องของการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดี ประกอบกับปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร โดยพิจารณากระบวนการที่มีผลเกี่ยวเนื่องกับการกระทำที่เกิดขึ้น โดยเริ่มต้นจากความจำเป็นซึ่งก่อให้เกิดความต้องการ และความต้องการนี้จะทำให้เกิดแรงกดดันที่จะพยายามหาหนทางตอบสนองความต้องการของตน จึงเกิดการกระทำต่าง ๆ หากผลของการกระทำนั้นสามารถบำบัดความต้องการได้ก็จะก่อให้เกิดความพอใจแก่บุคคลนั้น ๆ

มัลลินส์ (Mullins, 1985, p. 230 อ้างถึงใน พัทรินทร์ กันต์ไพเราะ, 2545, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มี ความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก สรุปได้ว่าในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน ซึ่งบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินในลักษณะเป็นด้านบวกหรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้า

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สาโรช ใสยศสมบัติ, 2534, หน้า 15)

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2546, หน้า 13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้ำมีผล ได้แก่

1. ซื้อสินค้าหรือบริการอีก ซื้อซ้ำ อุดหนุนสินค้าอื่น
2. บอกคนอื่นต่อปากต่อปาก หรือพาคนมา
3. คบค้ายาวนาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการเผชิญปัญหาในทางสร้างสรรค์และทางบวกเสมอ ดังนี้

1. ทักษะคติ (Attitudes) ทุกคนต้องมองปัญหาและการแก้ไขปัญหาด้วยทัศนคติที่ดีและทางบวก ปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ และอาจใช้เวลาบ้าง ถ้าทำได้อย่างนี้จิตก็จะมีคามเข้มแข็ง และการเผชิญปัญหาได้ทุกรูปแบบ

2. ความเชื่อ (Beliefs) ทุกคนต้องมีความเชื่อซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และมีทัศนคติที่ดีและทางบวกด้วย ความเชื่อก็จะเป็นพลังที่สำคัญในการวินิจฉัยปัญหาได้ทุกรูปแบบ

3. ความมั่นใจ (Confidence) ทุกคนจะมีความมั่นใจและมั่นในอารมณ์ได้นั้น บุคคลนั้นควรมีทัศนคติและความเชื่อที่ถูกต้องเหมาะสม การแก้ปัญหาด้วยความมั่นใจและถูกต้องจะบังเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หลุยส์ จาปาเทศ (2533, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา และการแสดงออก และได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และคูแรนต์ (Fitzgerald & Durant, 1980) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าหมายถึงกระประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

พิชาย รัตนคติถ ภูเก็ต (2537, หน้า 149-152) เสนอแนวคิดว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการคือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กับของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่นการบำบัดประจำตัวผู้ป่วยจะต้องมีเงื่อนไขอะไรบ้างหรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรี มีเงื่อนไขอะไรบ้าง เป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำได้ง่ายโอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาประมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และ หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การบำบัดสุขภาพของโรงพยาบาล ทำได้ครบทุกหมู่บ้านหรือไม่ เป็นต้น

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอย หรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด เช่น การจัดตั้งสหกรณ์ยาในหมู่บ้านคุณค่า

ผลลัพธ์บริการคือ เป็นแหล่งซื้อขายดี ราคาถูกในหมู่บ้าน เป็นต้น หรือการจ่ายยาในโรงพยาบาล คุณค่าผลลัพธ์คือ ยาสามารถบรรเทาให้ทุเลาหรือหายจากโรคที่ควรหายได้ มิใช่จ่ายยาในสภาพ เกือบหมดอายุ

1.4 ความคุ้มค่ายุทธวิธีในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสม หรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของโรงพยาบาล ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานเวชระเบียน สามารถเป็นรักษาทะเบียนผู้ป่วยได้มากขึ้น และมีความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial work flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (Final work flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวน ขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา หรือแบบหยุด ๆ ให้ ๆ เช่น การเปิดคลินิกมะเร็ง ต้องมีวันประจำไม่ใช่จะ นี้ก็จะเปิด ปิดวันไหนก็ได้

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ เช่น การผ่าตัดของแพทย์ต้องสะอาดปราศจากเชื้อหรือไม่ทำให้เกิดโรคที่เรียกว่าโรคแพथ์ทำ พยาบาลทำ ประเด็นการให้บริการในโรงพยาบาลจะต้องตระหนักอย่างยิ่ง

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาลนั่นเอง ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่ บริการ เช่น การสนใจได้ถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร หรือความรับผิดชอบต่องาน เช่น แพทย์เวรต้อง อยู่ประจำโรงพยาบาล มิใช่ออกไปทำคลินิกตั้งแต่เที่ยงวันหรือบ่าย

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชน ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อ ผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน หรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไวเนื้อเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้อยประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

จอห์น (John, 1954, p. 400 อ้างถึงใน มณีวรรณ ต้นไทย, 2533) ได้กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการและแนวคิด ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ การบริการที่มีความยุติธรรมต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา คือการให้บริการที่ตรงเวลา ตรงความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการ และดูแลจนจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การให้บริการที่มีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 6) ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนี้จะเป็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจ จะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542, หน้า 16 อ้างถึงใน วฤทธิ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การจัดกิจกรรมบริการให้เป็นที่ไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2528, หน้า 236 อ้างถึงใน บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์, 2550, หน้า 10) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับ

ภูษิต สายกิมสุวรรณ (2550, หน้า 17) ได้ให้ความหมาย ของการบริการว่า หมายถึง การช่วยเหลือ หรือการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพอใจจากการใช้บริการนั้น

ระเบียบ ยูเด็น (2543, หน้า 19 อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมสุวรรณ, 2550, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้น โดยให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2536, หน้า 12 อ้างถึงใน สุมาลย์ หอมดวง, 2550, หน้า 29) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือ งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

จากที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ การช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้รับบริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ องค์ประกอบของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 27 อ้างถึงใน วฤทธิ สารฤทธิคาม, 2549, หน้า 37) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดี บริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมายของการบริการที่สามารถเป็นหลักในการปฏิบัติได้ คือ

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Easy response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียดายไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ ให้บริการมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังเอาไว้

คุณภาพการบริการ

บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งที่จูงใจให้ผู้รับบริการมาใช้บริการ หรือกลับมาใช้บริการใหม่ ณ สถานบริการแห่งนั้นอีก

มนัสวี ธาดาศี และคณะ (2545, หน้า 6) กล่าวว่าคุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าให้ได้ตามข้อกำหนด (Specification) ที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้น คุณภาพตามความหมายนี้ใช้ได้ดีในภาวะที่มีการผลิตน้อยกว่าความต้องการในตลาด ต่อมาเมื่อภาวะการแข่งขันรุนแรงขึ้น ผู้ผลิตมีมากในขณะที่ผู้บริโภคมีจำกัด ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแห่งการกระจายข่าวสารข้อมูล ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นและมีความต้องการหลากหลาย คำว่า คุณภาพ จึงมีความหมายรวมไปถึงสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ จึงมีการวิจัยตลาดหรือความต้องการของลูกค้าก่อนออกแบบผลิตภัณฑ์และเสนอบริการ ดังนั้น คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าเลือกซื้อหรือใช้บริการสินค้าหรือบริการมีคุณลักษณะที่ดีแต่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ถือว่าไม่ได้คุณภาพ

คุณภาพที่เกิดจากความต้องการของลูกค้า แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ได้ดังนี้

1. ด้านเทคนิค เช่น ลักษณะทางกายภาพ และความสามารถในการใช้งาน
2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความสวยงาม การออกแบบ ราคาค่าใช้จ่าย
3. คุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับเวลา เช่น การบำรุงรักษา อายุการใช้งาน
4. ความผูกพันหลังการขาย เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย
5. ด้านจิตใจ เช่น ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพอ่อนน้อม

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 14 -15) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ได้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. ความเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

วิท (Wit, 1967, pp. 14 – 21 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546, หน้า 20) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

คลาร์ก (Clarke, 1975, pp. 87 – 89 อ้างถึงใน วฤทธิ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง หน่วยการปกครองระดับรองของประเทศ ที่รัฐมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะจัดตั้งและอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

ประหยัด หงส์ทองคำ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2529, หน้า 107 อ้างถึงใน ชัยญวัลย์ เชิดชูกิจกุล, 2548, หน้า 19) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาด้วยตัวของตัวเอง

มอนตาญ (Montagu, 1984, p. 574 อ้างถึงใน วฤทธิ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระ มีอำนาจอิสระ และความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยตลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รัฐอิสระ

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมือง

ทางการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายที่วางไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง

สุมาลย์ หอมดวง (2550, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็น การกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางให้ประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินการภายในขอบเขตกฎหมายที่กำหนดไว้ในท้องถิ่นของตน ซึ่งถือว่าเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง, 2543, หน้า 52 อ้างถึงใน สุมาลย์ หอมดวง, 2550, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองในรูปแบบลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายท้องถิ่นว่า ทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชนโดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

รีอบสัน (Robson, 1953, p. 574 อ้างถึงใน พิเชษฐ เตชโข, 2551, หน้า 29) ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้อำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมีองค์กรจำเป็นในการปกครอง (Necessary organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น

วิญญู อังคนารักษ์ (2519, หน้า 4 อ้างถึงใน พิเชษฐ เตชโข, 2551, หน้า 29) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปแบบการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าคนอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น ย่อมมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2 อ้างถึงใน พิเชษฐ เตชโข, 2551, หน้า 29) ได้ให้คำนิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการ

ปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่น มีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลไม่ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ข้อมูลทั่วไปทั่วไปของเทศบาลตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา

ประวัติความเป็นมา

เมื่อในอดีต ทำข้ามเคยเป็นจุดที่มีเพชฌายนยนต์ข้ามจากฝั่งทำข้ามไปยังฝั่งบางปะกงต่อมาในปี พ.ศ. 2484 นั้น ได้มีการสร้างสะพานข้ามแม่น้ำเป็นสะพานแรก มีชื่อว่า สะพานเทพหัสดิน และมีถนนตัดผ่านชื่อว่า ถนนบางนา-ตราด ซึ่งยังคงอยู่จนถึงปัจจุบันนี้และนี่ก็คือที่มาของชุมชนทำข้าม ซึ่งในอดีต อยู่ในเขต การปกครองท้องถิ่นของอำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีด้วยกัน 8 หมู่บ้าน ซึ่งชุมชนทำข้ามมีการขยายตัว ทางด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วมีการพัฒนาทางด้านถนนหนทางอย่างต่อเนื่องนอกจาก นี้ยังเป็นเขตที่ตั้งของโรงงาน อุตสาหกรรมเป็นจำนวนมากจากสภาพแวดล้อมทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมกับการเติบโตทาง เศรษฐกิจทำให้อุตสาหกรรม เติบโตไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้มีประชากรเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยการประกอบอาชีพรับจ้าง ขายแรงงาน ตามโรงงานต่าง ๆ ที่มีเปิดอยู่โดยรอบทั่วไป เช่น โรงผลิตกระแสไฟฟ้าบางปะกง บริษัท ปิเตอร์ จำกัด บริษัท ไทยบำรุงไทย จำกัด บริษัท ไทยฟาร์มเมอร์ จำกัด บริษัท ไทยวา จำกัดและบริษัทอื่น ๆ อีกมากมาย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2529 ชุมชนทำข้ามได้แยกตัวออกจาก ตำบลบางปะกง มาเป็นตำบลท่าข้าม และเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2536 ได้เปลี่ยนแปลงฐานะมาเป็น สุขาภิบาลตำบลท่าข้าม ต่อมาเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ได้เปลี่ยนแปลงจากสุขาภิบาลตำบลท่าข้ามเป็น เทศบาลตำบลท่าข้าม จนถึงปัจจุบัน

ลักษณะที่ตั้ง

ตำบลท่าข้าม เป็นพื้นที่ที่แบ่งแยกจากตำบลบางปะกง เมื่อปี พ.ศ.2529 โดยอยู่บนฝั่งของแม่น้ำ บางปะกง ห่างจากตัวเมืองฉะเชิงเทรา ประมาณ 26 กิโลเมตรและห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 53 กิโลเมตร มีพื้นที่ติดต่อกับอำเภอเมืองชลบุรี และอำเภอบางปะกง จังหวัดชลบุรี โดยมีชุมชนที่สำคัญ 2 ชุมชน ได้แก่

ชุมชนตลาดบางแสม ตั้งอยู่บริเวณตลาดบางแสม หน้าโรงไฟฟ้าฝ่ายผลิตบางปะกง หมู่ที่ 6 ตำบล ท่าข้าม

ชุมชนฝั่งโรงงานไทยวา หรือท่าข้าม เป็นชุมชนเก่าที่เกิดขึ้นริมแม่น้ำบางปะกงขยายเข้ามาตามถนนสุขุมวิทสายเก่า

เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เดิมได้รับการจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2536 และเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็น เทศบาลตำบลท่าข้าม ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542

อาณาเขต เทศบาลตำบลท่าข้าม มีอาณาเขตใกล้เคียงติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน และเทศบาลตำบลบางฝ้าง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบางฝ้าง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา องค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ปากอ่าวไทย แม่น้ำบางปะกง ตำบลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เทศบาลตำบลท่าข้าม มีพื้นที่ในเขตการปกครองทั้งสิ้น 21.50 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 1 ตำบล 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่บ้านหัวแหลม	หมู่ที่ 1
หมู่บ้านล่าง	หมู่ที่ 2
หมู่บ้านท่าข้าม	หมู่ที่ 3
หมู่บ้านคลองพานทอง	หมู่ที่ 4
หมู่บ้านบางไทร	หมู่ที่ 5
หมู่บ้านบางแสม	หมู่ที่ 6
หมู่บ้านคลองบางนาง	หมู่ที่ 7
หมู่บ้านคลองตำหรุ	หมู่ที่ 8

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานของเทศบาลตำบลท่าข้าม

การกำหนดส่วนราชการของเทศบาลตำบลท่าข้ามเป็นไปตามระเบียบ

กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 ข้อ 4 และตามมติ ก.ท. ครั้งที่ 3/ 2533 เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2533 ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล

กองวิชาการและแผนงาน

กองคลัง
 กองช่าง
 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 กองการศึกษา
 กองสวัสดิการสังคม
 หน่วยงานตรวจสอบภายใน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยแยก เป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับ ดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสังคม / คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษาศาสนาวัฒนธรรมประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มี เพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความ

พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80) และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทของงานบริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทของงานบริการที่ไปขอรับของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แล้วพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสอาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทงานบริการที่มารับบริการ ไม่มีความแตกต่าง

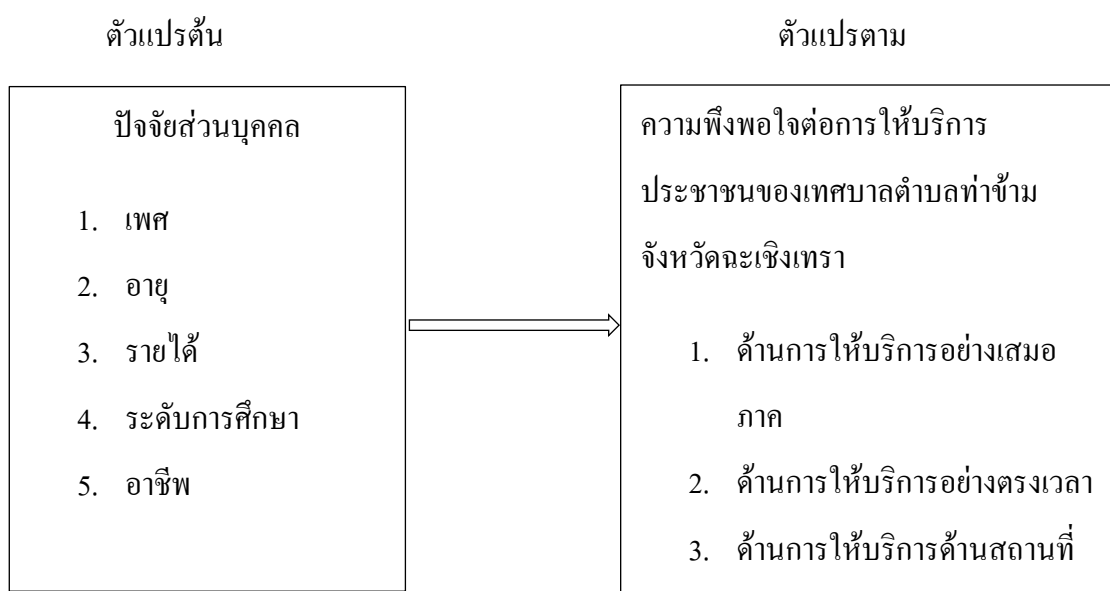
ณัฐพล พาณิชวีบูลย์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหมอนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยคาดหวังว่าจะเอาผลการศึกษาไปกำหนดแนวทางการปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนางต่อไป ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการบริการในเขตเทศบาลตำบลหมอนางอำเภอ

พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ด้านประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค ด้านความสะอาดสบาย ด้านความทั่วถึง กับด้านความรวดเร็ว และด้านความเป็นธรรม ตามลำดับ ข้อเสนอแนะเนื่องจากความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการบริการในเขตเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น การจะทำให้ระดับความพึงพอใจมากขึ้น จึงควรมีการวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้นำชุมชนร่วมกันวางแผน จัดให้มีการรวบรวมข้อมูล ปัญหาความต้องการของประชาชน มีการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปความจำเป็นก่อน – หลัง มีการจัดสรรงบประมาณ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการและการติดตามประเมินผลงาน ใช้อย่างชัดเจนแล้ว ก็ดำเนินการตามแผนหรือโครงการของแต่ละด้านอย่างเป็นรูปธรรม

ธนะรัชต์ เนียมภิรมย์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศชาย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 มีอายุระหว่าง 35 – 34 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 43.6 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส.คิดเป็นร้อยละ 45.1 มีอาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.2 มีระยะเวลาอาศัย อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว ระหว่าง 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมาติดต่องานสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 29.5 ความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกล็ดแก้วอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานประชาชนที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และงานที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ ระยะเวลาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อเสนอแนะ พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนควรนำข้อมูลดังกล่าว ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองในเรื่องความรู้ข้อมูลและข่าวสารและขั้นตอนกระบวนการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนเพื่อนำไปใช้อธิบาย และชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบ นอกจากนี้ในการปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการจะต้องปฏิบัติด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันด้วยความเต็มใจ เพื่อให้งานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมาตรฐานใกล้เคียงกัน เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป

ปิยะ เส็งจุก (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึง 3 ด้านตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ ผลการศึกษา ปัญหาอุปสรรคการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง พบว่า ขาดการอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน ไม่มีมาตรการจูงใจในการชำระภาษี ข้อเสนอแนะควรมีการจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีจิตมุ่งบริการ ดำเนินการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีให้ชัดเจน และเพิ่มมาตรการจูงใจให้ผู้มารับบริการชำระภาษี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและตามประเภทของงานบริการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลท่าข้าม ในเขตพื้นที่อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวนทั้งสิ้น 7,741 คน (เทศบาลตำบลท่าข้าม, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 มีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (ไพฑูริย์ โพธิสว่าง, 2556, หน้า 167)

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

$$n = \frac{7,741}{1+7,741(0.05)^2}$$

$$n = 380.39$$

กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 381 คน

ขั้นที่ 2 เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ดำเนินการหาประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่ของเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ใช้สูตรการคำนวณ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างดังนี้

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

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผู้วิจัยจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ได้แก่ การจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราต่อการให้บริการ ด้านการบริการด้านช่าง ด้านการบริการสาธารณสุข ด้านการบริการการศึกษา ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ

2. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

ดร. สกฤติ อีสริยานนท์

ดร. ชัยณรงค์ เครือนวน

ดร. โชติสา ขาวสนิท

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) เพื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ดังนี้

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

R = ผลคูณของค่าน้ำหนักกับจำนวนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามในภาพรวมได้ค่า (IOC)
= 0.917

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาความเที่ยงตรง (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลการทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสถิติครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .902

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 381 คน

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม กรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ครบถ้วนต้องแจ้งผู้ตอบแบบสอบถามให้แก้ไขทันที

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลและนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ จำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยระดับมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

จากนั้นจะทำการหาเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนระดับความคิดเห็น โดยมีคะแนนอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึงมีความคิดเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

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

ของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สถิติ t-Test และใช้สถิติ One – Way analysis of variance สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
p	แทน	ความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นำเสนอจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4-1 ถึงตารางที่ 4-5 พบว่า

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	190	49.87
หญิง	191	50.13
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.13 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.87

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 - 28 ปี	79	20.73
29 - 38 ปี	90	23.62
39 - 48 ปี	142	37.27
มากกว่า 48 ปี	70	18.37
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 39 – 48 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.27 รองลงมาคือมีอายุ 29 – 38 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.62 มีอายุ 18 – 28 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 และน้อยที่สุดคือมีอายุมากกว่า 48 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9,000 - 15,000 บาท	159	41.73
15,000 - 20,000 บาท	191	50.13
20,000 บาท ขึ้นไป	31	8.14
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 50.13 รองลงมาคือมีรายได้ 9,000 - 15,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.73 และน้อยที่สุดคือมีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.14

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	270	70.87
ปริญญาตรี	99	25.98
ปริญญาตรีขึ้นไป	12	3.15
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 70.87 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.98 และน้อยที่สุดคือ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	16	4.20
ข้าราชการ	30	7.87
รัฐวิสาหกิจ	20	5.25
รับจ้าง	136	35.70
ธุรกิจส่วนตัว	67	17.59
เกษตรกร	112	29.40
ว่างงาน	0	0.00
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาคือ เกษตรกรรม จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59 ข้าราชการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.87 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 และน้อยที่สุดคือมีอาชีพว่างงาน จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ปรากฏผลดังตารางที่ 4-6 ถึงตารางที่ 4-9 ดังนี้

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม (n = 381)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.83	0.63	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.14	1.98	ปานกลาง	3
3. ด้านการให้บริการด้านสถานที่	3.83	0.85	มาก	1
รวม	3.60	1.15	มาก	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 1.15$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.63$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านการให้บริการด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 1.98$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
(n = 381)

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ระบบงานที่ ให้บริการมีความ โปร่งใสไม่เรียกรับ ผลประโยชน์ต่อผู้มา ใช้บริการ	36 (21.86)	268 (54.64)	73 (21.86)	4 (1.64)	0 (0)	3.88	0.56	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	35 (9.19)	247 (64.83)	95 (24.93)	4 (1.05)	0 (0)	3.82	0.59	มาก	3
3. มีการให้บริการ เป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	44 (11.55)	241 (63.25)	88 (23.10)	8 (2.10)	0 (0)	3.84	0.64	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง ประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุชี้แจงด้วย เหตุผลเสมอ	54 (14.17)	196 (51.44)	119 (31.23)	12 (3.15)	0 (0)	3.77	0.73	มาก	4
รวม						3.83	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาล
ตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบงานที่
ให้บริการมีความโปร่งใสไม่เรียกรับผลประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.56$)
รองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.64$) เจ้าหน้าที่ให้บริการ
โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง
ประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา
(n = 381)

ด้านการให้บริการ อย่างตรงเวลา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีความรวดเร็วใน การให้บริการอย่าง ถูกต้อง	29 (7.61)	125 (32.81)	155 (40.68)	56 (14.70)	16 (4.20)	3.25	0.94	ปาน กลาง	1
2. มีระยะเวลาการ ให้บริการที่ เหมาะสมกับงาน	33 (8.66)	103 (27.03)	161 (42.26)	72 (18.90)	12 (3.15)	3.19	0.95	ปาน กลาง	2
3. เจ้าหน้าที่มา ปฏิบัติงานตรงต่อ เวลา	26 (6.82)	105 (27.56)	138 (36.22)	81 (21.26)	31 (8.14)	3.04	1.04	ปาน กลาง	4
4. การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน เพื่อให้รวดเร็วใน การทำงาน	28 (7.35)	95 (24.93)	153 (40.16)	81 (21.26)	24 (6.30)	3.06	1.00	ปาน กลาง	3
รวม						3.14	0.98	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาล
ตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรวดเร็วใน
การให้บริการอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.94$) รองลงมาคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่
เหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.95$) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้รวดเร็วในการทำงาน
($\bar{X} = 3.06$, $SD = 1.00$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา
($\bar{X} = 3.04$, $SD = 1.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการด้านสถานที่ (n = 381)

ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความหมาย	ลำดับ
1. สถานที่มีความ เหมาะสม และ สะดวกต่อการมา ติดต่อราชการ	96 (25.20)	189 (49.61)	92 (24.15)	4 (1.05)	0 (0)	3.99	0.73	มาก	1
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอกับ ประชาชนที่มารับ บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	90 (23.62)	183 (48.03)	88 (23.10)	20 (5.25)	0 (0)	3.90	0.82	มาก	2
3. การติดป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	92 (24.15)	125 (32.81)	136 (35.70)	24 (6.30)	4 (1.05)	3.73	0.93	มาก	3
4. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์มีความ เป็นระเบียบสะดวก ต่อการติดต่อใช้ บริการ	80 (21.00)	146 (38.32)	111 (29.13)	44 (11.55)	0 (0)	3.69	0.93	มาก	4
รวม						3.83	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการด้านสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการมาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.73$) รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับประชาชนที่มารับบริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.90$, $SD =$

0.82) การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.93$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.93$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	df	t	p
ชาย	190	3.69	379	-4.89	.625
หญิง	191	3.72			
รวม	381				

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t - Test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล
ท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	8.093	2.698	6.478	.000*
ภายในกลุ่ม	377	156.983	0.416		
รวม	381	165.076			

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุโดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-12 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

อายุ	\bar{X}	18 - 28 ปี	29 - 38 ปี	39 - 48 ปี	มากกว่า 48 ปี
18 - 28 ปี	3.70	-	.229*	.078	.189
29 - 38 ปี	3.47		-	.307*	.419*
39 - 48 ปี	3.77			-	.111
มากกว่า 48 ปี	3.89				-

จากตารางที่ 4-12 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 3 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 - 28 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 29 - 38 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 - 28 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 29 - 38 ปี

2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 29 - 38 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 39 - 48 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 29 - 38 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 39 - 48 ปี

3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 29 - 38 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 48 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 29 - 38 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 48 ปี

สมมติฐานข้อที่ 3 รายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	3.676	1.838	4.305	.014*
ภายในกลุ่ม	378	161.400	0.427		
รวม	380	165.076			

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

รายได้	\bar{X}	9,000-15,000	15,000-20,000	20,000 บาท ขึ้นไป
9,000-15,000	3.63	-	.093	.371*
15,000-20,000	3.72		-	.277*
20,000 บาท ขึ้นไป	4.00			-

จากตารางที่ 4-14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจต่อ
การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน
ทั้งหมด 2 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 9,000-15,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้
20,000 บาท ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 9,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป

2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000-20,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้
20,000 บาท ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 4 การศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล
ท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	5.786	2.893	6.865	.001*
ภายในกลุ่ม	378	159.290	0.421		
รวม	380	165.076			

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามรายได้ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.66	-	.112	.677*
ปริญญาตรี	3.77	-	-	.565*
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.33	-	-	-

จากตารางที่ 4-16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษา กับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 2 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 5 อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	11.482	2.296	5.607	.000*
ภายในกลุ่ม	375	153.594	0.410		
รวม	380	165.076			

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA
เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

อาชีพ	\bar{X}	นักศึกษา	ข้าราชการ	รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร
นักศึกษา	3.50	-	.766*	.100	.154	.261	.133
ข้าราชการ	4.27		-	.666*	.612*	.505*	.632*
รัฐวิสาหกิจ	3.60			-	.054	.161	.033
รับจ้าง	3.65				-	.106	.020
ธุรกิจส่วนตัว	3.76					-	.127
เกษตรกร	3.63						-

จากตารางที่ 4-18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจต่อ
การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน
ทั้งหมด 5 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ
2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ
3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง
4. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว
5. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 4-19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
2. อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
3. รายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
4. ระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
5. อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 4-19 พบว่า เพศของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน การของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการ ให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลท่าข้าม ในเขตพื้นที่อำเภอ บางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 381 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแบ่งออก 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไป ทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด โดยใช้สัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (Cronbach alpha coefficient) ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ .902 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) และสถิติอนุมาน (Inferential statistic)

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.13 มีอายุ 39 – 48 ปี ร้อยละ 37.27 มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 50.13 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 70.87 และมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 35.70 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านการ ให้บริการอย่างตรงเวลา ตามลำดับ

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาราย

ข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสไม่เรียกรับผลประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง รองลงมาคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้รวดเร็วในการทำงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ตามลำดับ

1.3 ด้านการให้บริการด้านสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการมาติดต่อราชการ รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ตามลำดับ

2. จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 - 28 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 29 - 38 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 29 - 38 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อายุ 39 - 48 ปี และอายุมากกว่า 48 ปี

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยราย

คู่ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 9,000-15,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000-20,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป

2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

2.5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ อาชีพรับจ้าง อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร

อภิปรายผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถนำผลมาอภิปรายแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งไม่

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรักษ์ วิบูลย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้นในหลาย ๆ ด้าน แต่บุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณของงาน จึงทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรักษ์ วิบูลย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธนรัชต์ เนียมภิรมย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเก็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการด้านสถานที่ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เนื่องจากสถานที่ตั้งของเทศบาลอยู่ในแหล่งชุมชน ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ เกิดความสะดวกสบายในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะ เส็งฉุย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุรักษ์ วิบูลย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการจากการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ ผลการศึกษาพบว่า เพศของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล พาณิชย์วิบูลย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ผลการศึกษาพบว่า อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล พาณิชย์วิบูลย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า อายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า อายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามรายได้ ผลการศึกษาพบว่า รายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนะรัชต์ เนียมภิรมย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า รายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล พาณิชย์วิบูลย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

2.5 จำแนกตามอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนะรัชต์ เนียมภิรมย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม แม้ว่าผลการศึกษาจะพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่ก็ยังไม่ได้อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเทศบาลควรมีนโยบายพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายด้านกระบวนการตลอดจนขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ให้บริการอย่างรวดเร็ว กระชับ บริการทุกขั้นตอนในจุดเดียว (One stop service)

2. ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรการบริการสู่ความเป็นเลิศ และพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ พนักงานเทศบาลทุกคน และควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระยะ ๆ เพื่อนำผลการประเมินไปสู่การปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ในวันหยุด เสาร์ – อาทิตย์ ควรเปิดบริการตั้งแต่ 08.00 น. – 12.00 น. เพื่อให้บริการกับประชาชนในส่วนของสำนักทะเบียน เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสในการแจ้งเหตุที่จำเป็น เช่น เกิดตาย หรือการย้ายที่อยู่ในกรณีที่ไม่มีเวลาหรือไม่สะดวกที่จะมาในวันทำการ วันจันทร์ – ศุกร์ได้

2. ในวันทำการช่วงเวลาพักเที่ยงจัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนกันพักเที่ยง เพื่อที่จะได้มีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการช่วงตอนกลางวัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง และรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. ควรศึกษาให้ครอบคลุมในประเด็นของการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาระบบการให้บริการของเทศบาล และควรศึกษาถึงความจำเป็นในการพัฒนางานของพนักงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ เพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา: โรงพยาบาลวิภาวดี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิ่งแก้ว แป้นถึง. (2536). ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคุมประพฤติ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคุมประพฤติในส่วนกลางกระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารงานบุคคล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กุลندا โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- โกวิท พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนเปรุ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรพงษ์ สุทธะมุสิก. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชาญชัย ภิรมจิตร์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
จังหวัดระยอง กรณีศึกษาการถ่ายโอนถนนจากกรมทางหลวงและกรมทางหลวงชนบท.
งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัย
การปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐพล พาณิชย์วิบูลย์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
หมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิศพงษ์ พรชนกนาถ. (2546). องค์ประกอบหลัก 8 ประการ: สร้าง CRM. *โปรดักทีวิตี เวิลด์*, 8 (43),
30-34.
- เทศบาลตำบลท่าข้าม. (2559). *สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน*. เข้าถึงได้จาก
http://www.thakam.go.th/data.php?menu_id=2
- ธนรัชต์ เนียมภิรมย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกล็ด
แก้ว อำเภอลำดวน จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ดอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอบางบาล จังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะ เล็งบุญ. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาล
ตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พัชรินทร์ กันต์ไพเราะ. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชาย รัตนดิถก ณ ภูเก็ต. (2537). แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการสาธารณสุข. วารสารอนามัย, 10(2), 149-454.
- พิเชษฐ เตโช. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกึ่งเทศบาล ตำบลปลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2556). การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์ หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภูษิต สายกิมซ้วน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. กรุงเทพฯ: น้ำกั้งการพิมพ์.
- มนัสวี ธาดาสิทธิ์ และคณะ. (2545). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรศรีสะเกษ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- รววิทย์ หงวนศิริ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายรถยนต์: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการเบนซ์นวมินทร์ (สาขาภิบาล 1). งานนิพนธ์การจัดการและการพัฒนาสังคมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการและการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2546). *การประกันคุณภาพการศึกษาอุดมศึกษา*.
กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตบัณฑิตธรรม.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2559). *การบริหารราชการแผ่นดิน*. เข้าถึงได้จาก
<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=หมวดหมู่%3Aการบริหารราชการแผ่นดิน>
- สมใจ ลักษณะ. (2546). *ประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- สาโรชไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สิริโคม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา.
- สุเทพ บุญคำ. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร: ศึกษา
เฉพาะกรณีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุมามาลย์ หอมดวง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.
- Fitzgerald, R. M. & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: service
delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.
- Yamane, T. (1973). *An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามที่ท่านได้รับนี้เป็นการเก็บข้อมูลของประชาชนความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน โดยข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษา เท่านั้น แบบสอบถามประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

18 – 28 ปี 29 – 38 ปี
 39 – 48 ปี มากกว่า 48 ปี

3. รายได้

9,000-15,000 15,000-20,000 20,000 ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพ

นักศึกษา ข้าราชการ
 รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม ว่างาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดพะเยา
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสไม่เรียกรับผลประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
4. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ					
ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา					
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง					
2. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน					
3. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา					
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้รวดเร็วในการทำงาน					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการด้านสถานที่					
1. สถานที่มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการมาติดต่อราชการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
3. การติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					