

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
พากเพียร พันธ์พจนารณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2550

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
พากเพียร พันธ์พจนานกรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ
ของ
พากเพียร พันธ์พจนานกรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2550

พากเพียร พัทธพจนากณ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใน 4 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะบริการที่ได้รับ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และ เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการแต่ละครั้ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t -test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ในการให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปีต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ ให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ประชาชนที่มีหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจ โดยรวม ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน กระบวนการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับ ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีเวลาในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง แตกต่างกัน มีความ พึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

Satisfaction of Citizen Towards the Service of Banmor Sub – district
Administrative Organization of Amphur Muang, Phetchaburi

AN ABSTRACT

BY

PHAKPHIEN PHATCHARAPODCHANAKORN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

May 2007

Phakphien Phacharapodchanakorn. (2007) *Satisfaction of Citizen Towards the Service of Banmor Sub – district Administrative Organization of Amphur Muang, Phetchaburi*. Master's Project, M.Ed. (Business Education) Bangkok :Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc.Prof. Phachongsak Muadsong

The purpose of this research was to study the satisfaction of citizen Towards the service of Banmor Sub – district Administrative Organization of Amphur Muang, Phetchaburi in four aspects: process service, personnel, place for service and Information perception. It compared satisfaction of citizen towards the service of Banmor Sub – district Administrative Organization of Amphur Muang, Phetchaburi by grouping under the following classifications ; sex, age, education level, occupation, service's type, the number of treatments per year and service time of each one.

The samples of the research were 300 people who serviced of Banmor Sub – district Administrative Organization of Amphur Muang, Phetchaburi. The research tool was questionnaire that was constructed in the forms of 5 rating scale checking. Statistical analysis percentage, means, standard deviation, t-test, One-Way analysis of variance, and LSD 's Method were utilized for data analysis.

The research revealed that :

1. The satisfaction of the clients with the service of Banmor Sub – district Administrative Organization of Amphur Muang, Phetchaburi every aspect were at a high level, except the aspect of procession service and information perception which were at a medium

2. There was no statistically significant difference in all aspects and each aspect from the clients with different sex, except the aspect of personnel and place for service, there was significant statistical difference level at .01

3. There was no significant statistical difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the clients with different age at .01, except the aspect of Procession Service, Personnel, Place for Service and Information perception there were significant statistical difference level at .01

4. The people 's satisfaction with different achievement, education level and the number of treatments per year had satisfaction on Banmor Sub – district Administrative Organization of Amphur Muang, Phetchaburi each aspect with no statistically signification different.

5. There was no significant statistical difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the clients with different occupation at .01, except the aspect of Procession Service, Personnel, Place for Service and Information perception there were significant statistical difference level at .01

6. There was no significant statistical difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the clients with different Service' s type at .01, except the aspect of Procession Service, Personnel, Place for Service and Information perception there were significant statistical difference level at .01

7. There was no significant statistical difference in all aspects and each aspect from the clients with different Service time of each one, except the aspect of Procession Service there was significant statistical difference level at .05

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์สิมฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

อนุมัติให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่.....เดือน.....2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจกศกดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษาแนะนำการทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอนจนเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัย และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยพัฒนาการทำงานให้เป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาดังกล่าว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลี้มไทย และ อาจารย์สิฏฐฐากร ชูทรัพย์ ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลี้มไทย อาจารย์ภคกร สกลรักษ์ คุณธีรศักดิ์ พานิชวิทย์ และอาจารย์ปิยวัน เครือนาค ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ พร้อมทั้งข้อคิด ที่เป็นประโยชน์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์กิตติพงษ์ เทพพานิช ผู้อำนวยการโรงเรียนสุวรรณรังสฤษฎ์ วิทยาลัย ที่ให้โอกาสและสนับสนุนในการศึกษาและทำการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ และหัวหน้าสำนักปลัด รวมทั้งข้าราชการ ลูกจ้างภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อการทำวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์อันมีคุณค่าแก่ผู้วิจัย ด้วยความเมตตา กรุณาตลอดมา

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ พี่ๆ ร่วมรุ่น 6 ทุกคน และอาจารย์น้องนุช บุญชัยยะ ที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษา ไม่ว่าทั้งด้านการเรียนและการทำวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา และมารดา ตลอดจนสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ญาติพี่น้อง คณาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดี มีคุณธรรม อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการประสบความสำเร็จทางการศึกษา

พากเพียร พัชรพจนานกรณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ.....	8
โครงสร้างการบริหาร.....	9
ฝ่ายการเมือง.....	9
ฝ่ายประจำ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	17
ความหมายของการบริการ.....	17
ลักษณะบริการ.....	18
หลักการให้บริการ.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ.....	20
ความหมายของความพึงพอใจ.....	20
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับให้บริการสาธารณะ.....	23
ความหมายของขอบข่าย.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนสาธารณะ.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	33
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	71
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย	71
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	91
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	97
ภาคผนวก ค หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	99
ภาคผนวก ง คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (IOC).....	106
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	109

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงจำนวนหมู่ จำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรในตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี.....	13
2 ตารางจำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ลักษณะบริการที่ได้รับ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และ เวลาที่ใช้ในการ ติดต่อราชการในแต่ละครั้ง.....	40
3 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	42
4 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการ ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	43
5 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	44
6 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ ในการบริการ โดยรวมและรายข้อ.....	46
7 ตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับโดยรวมและรายข้อ.....	47
8 ตารางผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	48
9 ตารางค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ.....	49
10 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ตาราง ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	51
12 ตาราง ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	51
13 ตาราง ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่ในการให้บริการ.....	52
14 ตาราง ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ.....	52
15 ตารางค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามการศึกษา.....	53
16 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการศึกษา.....	54
17 ตารางค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	55
18 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	57
19 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	59
21 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ ด้านสถานที่ในการให้บริการ.....	60
22 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ.....	61
23 ตารางค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะบริการที่ได้รับ.....	62
24 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะบริการที่ได้รับ.....	64
25 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะบริการที่ได้รับ ด้านกระบวนการให้บริการ	65
26 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะบริการที่ได้รับ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	66
27 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะบริการที่ได้รับ ด้านสถานที่ในการให้บริการ.....	67
28 ตารางผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะบริการที่ได้รับ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 ตารางผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี	69
30 ตารางผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง.....	70

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจ ของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพ ในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 1)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มี โอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนอง ความต้องการในด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหา ภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือ แสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรที่ เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้ เจริญก้าวหน้าต่อไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถแยกได้ 5 ลักษณะ ได้แก่

1. กรุงเทพมหานคร หรืออาจใช้ตัวย่อว่า กทม.
2. เมืองพัทยา
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออาจใช้ตัวย่อว่า อบจ.
4. เทศบาล
5. องค์การบริหารส่วนตำบล หรืออาจใช้ตัวย่อว่า อบต.

ทั้ง 5 ลักษณะนี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและ ความหนาแน่นของประชากร และองค์กรปกครองทั้ง 5 ลักษณะมีหน้าที่ สำคัญคือการให้บริการ สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การให้บริการสาธารณะเป็น บทบาทหนึ่งซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบทุกคนในทุกกิจกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นส่วนราชการที่บริหารงานระดับตำบล ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 องค์การบริหารส่วนตำบล มี อำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยกฎหมายได้กำหนดกิจการ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแยกไว้ 2 ประเภท

กิจการที่ต้องทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ ต้องถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรใช้ตามความจำเป็น เป็นต้น

กิจกรรมที่อาจจัดทำ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมที่ตั้งไว้ล่วงหน้าว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ จะทำในงบประมาณต่อ ๆ ไป องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การให้น้ำดื่มเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างในเขตชุมชน การให้มีและการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม การส่งเสริมกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการจัดทำผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 23)

องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล แต่อย่างไรก็ตามทุกองค์การบริหารส่วนตำบลย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของจังหวัดเพชรบุรี และเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่น ได้แก่ นายธีรศักดิ์ พานิชวิทย์ และคณะ ยังรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จังหวัดเพชรบุรี มีการร่วมมือร่วมใจ ที่จะพัฒนาตำบลบ้านหม้อ ให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป แต่ถึงแม้ว่าจะมีการบริหารจัดการที่ดี ก็ยังมีส่วนอื่นที่ยังคิดว่า ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขควบคู่กันไป เช่นปัญหาการจัดการเรื่องน้ำอุปโภค ปัญหาการกำจัดขยะ และปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำรงชีพขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งการแก้ปัญหาต่าง ๆ นั้น มีองค์ประกอบในการแก้ไขปัญหาหลักคือเรื่องงบประมาณ และแผนงานตามลำดับความสำคัญ อาจมีการแก้ปัญหาซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ของตนที่อาศัยอยู่

ผู้วิจัยเห็นควรว่าการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี และเป็นการหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการแต่ละครั้ง
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการของวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และการพัฒนาการให้บริการ และเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชน ในด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนในเขตตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรีต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 1,270 คน (ที่มา : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จังหวัดเพชรบุรี 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรที่มีต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 300 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคาดเคลื่อน .05 (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 297) และใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

1.2.2 25 – 35 ปี

1.2.3 36 – 45 ปี

1.2.4 46 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

1.4.1 รับราชการ

1.4.2 รัฐวิสาหกิจ

1.4.3 ธุรกิจส่วนตัว

1.4.4 เกษตรกร

1.4.5 อาชีพอิสระ

1.5 หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด

1.5.1 สำนักปลัด

1.5.2 ส่วนการคลัง

1.5.3 ส่วนโยธา

1.5.4 ส่วนสาธารณสุข

1.5.5 ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม

1.6 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี

1.6.1 น้อยกว่า 2 ครั้ง

1.6.2 ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป

1.7 เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง

1.6.1 น้อยกว่า 10 นาที

1.6.2 ตั้งแต่ 10 นาที

2. **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.3 ด้านสถานที่ในการให้บริการ
- 2.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกในทางบวกหรือความนึกคิด ต่อการปฏิบัติ ต่อประชาชนที่ได้เพื่อสนองความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งจำแนกออกได้ 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นงานจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของที่ให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการขั้นตอนของการ ให้บริการ ความสะดวกสบายของขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของขั้นตอน การให้บริการ ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน ความง่ายต่อการปฏิบัติของขั้นตอนการให้บริการ และความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ ความสุภาพ อ่อนโยนและความเป็นกันเองของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและ แนะนำบริการความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอดการเข้าใจ การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของบุคลากรผู้ให้บริการ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการให้บริการ การบริการที่ สะดวกและรวดเร็ว การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ และการบริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ

1.3 ด้านสถานที่ในการให้บริการ หมายถึง ความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล การตกแต่งบรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบล การ ให้บริการที่นั้รระหว่างรอรับบริการ การให้บริการหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รรับระหว่างรอรับ บริการ แสงสว่างและการระบายอากาศ การจัดบริการห้องน้ำ การให้บริการน้ำดื่ม ความชัดเจนของ ป้ายและเครื่องหมายของที่ตั้งของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ความเพียงพอของ จำนวนที่จอดรถ และความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ

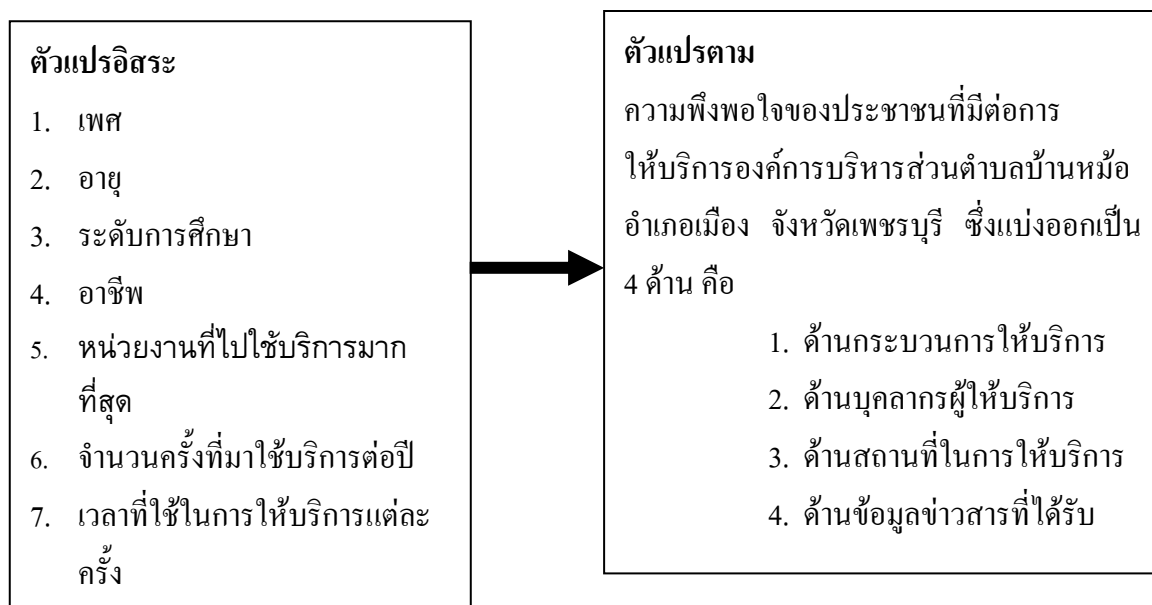
1.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ หมายถึง การเผยแพร่ข่าวสาร มีความทันสมัย การเผยแพร่ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านทางวิทยุกระจายเสียงและรถบริการประชาสัมพันธ์ การให้บริการแพร่กระจายข่าวสารทางแผ่นพับหรือใบปลิว ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบล ทางโทรศัพท์ การเผยแพร่ข่าวสารอย่างทั่วถึงขององค์การบริหารส่วนตำบล และการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์

2. ประชาชน หมายถึง บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

3. เวลาที่ใช้ในการให้บริการแต่ละครั้ง หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ต่อ 1 งานของประชาชนผู้ให้บริการ

3. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี หมายถึง จำนวนครั้งของประชาชนที่มาขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ภายในระยะเวลา 1 ปี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานของการศึกษาวิจัย

1. ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. ประชาชน ที่มีอาชีพมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ประชาชน ที่มีหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ประชาชน ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ประชาชน ที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลบ้านหม้อให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ซึ่งเดิมใช้อาคารศูนย์แม่บ้านตำบลเป็นที่ทำการชั่วคราวต่อมาได้ย้ายมาอยู่ที่โรงเรียนพะเนียดเดิม ตั้งอยู่ที่ 27/1 หมู่ 3 ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเพ็ชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี และได้ใช้เป็นอาคารที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อจนถึงปัจจุบัน พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ส่วนหนึ่งติดต่อกับเทศบาลเมืองเพชรบุรี ซึ่งเป็นชุมชนหนาแน่นมีถนนเชื่อมต่อทำให้การคมนาคมสะดวก โดยมีถนนเพชรเกษมตัดผ่าน ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์ด้านคมนาคมและการประกอบการพาณิชย์ได้ส่วนหนึ่ง การไปติดต่อราชการที่จังหวัดและอำเภอ ก็ใช้เวลาเพียงเล็กน้อย เนื่องจากหมู่บ้านที่ไกลที่สุด ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 3 กิโลเมตร และใกล้ที่สุดประมาณ 1 กิโลเมตร (เอกสารอ้างอิงองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ 2548)

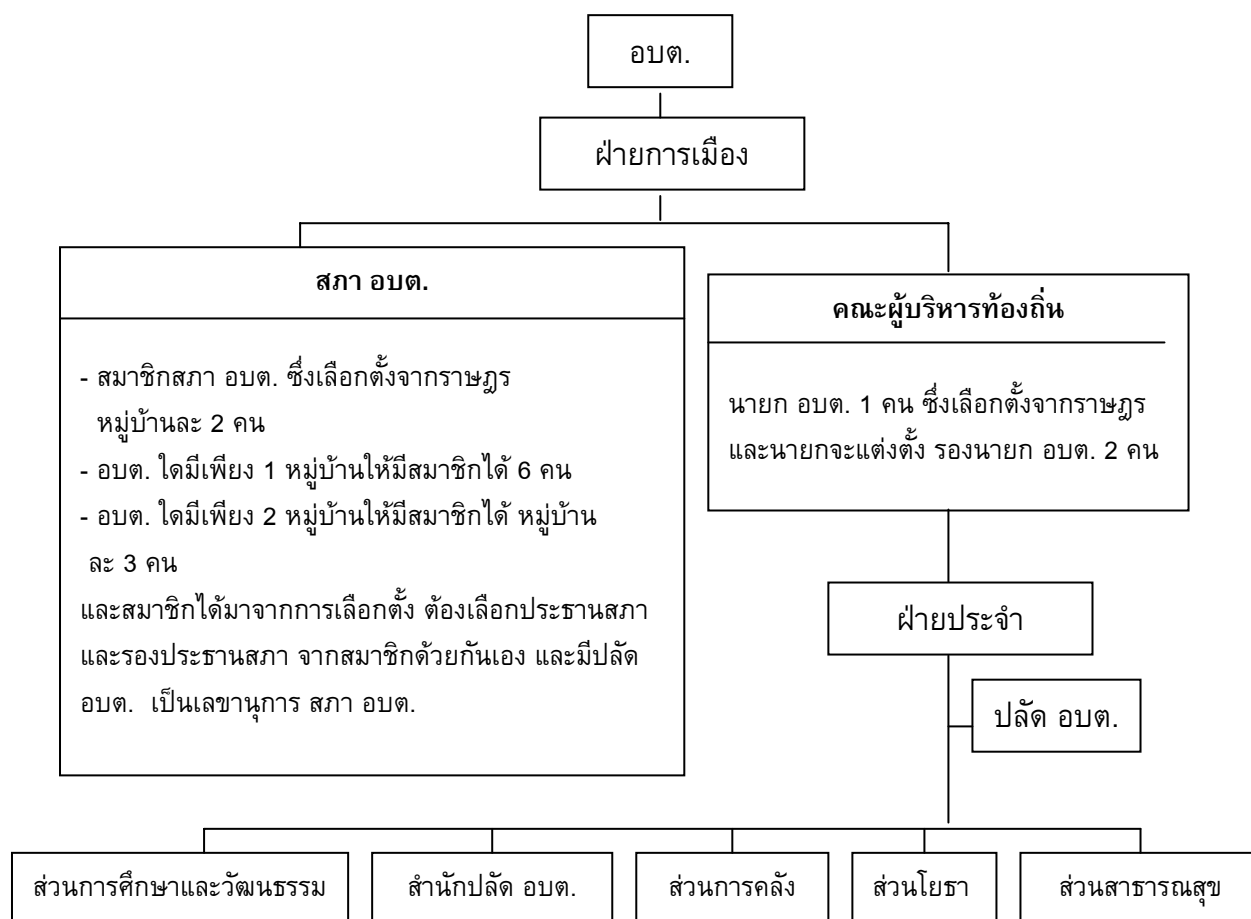
วิสัยทัศน์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาไว้ดังนี้

“ประชาชนมีส่วนร่วม พัฒนาการศึกษ สุขภาพดีถ้วนหน้า ร่วมแก้ปัญหาของชุมชน”

โครงสร้างการบริหาร

การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อแบ่งส่วนราชการและการบริหารออกได้ดังนี้



รูปแบบการปกครอง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำ

ก) ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย

1. สภา อบต. ประกอบด้วย สมาชิกสภา อบต. เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในหมู่บ้าน ๑ ละ 2 คน โดยที่ประชุมจะเลือกตั้งให้ เป็นตำแหน่งต่างๆ ดังนี้

- ประธานสภา 1 คน
- รองประธานสภา 1 คน
- เลขานุการ 1 คน (ปลัด อบต.)
- นายก อบต. 1 คน
- รองนายก อบต. 2 คน
- สมาชิกสภา อบต. 12 คน

2. วาระการดำรงตำแหน่ง คราวละ 4 ปี โดยสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของ อบต.
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของ นายก อบต. และรองนายก อบต. ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนพัฒนาตำบล กฎระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
4. คณะกรรมการบริหาร สภา อบต. เป็นผู้เลือกคณะผู้บริหาร อบต.

3. คณะผู้บริหาร อบต. ประกอบด้วย นายก อบต. 1 คน และรองนายก 2 คน โดยมีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารกิจการ ดังนี้

- บริหารจัดการกิจการของ อบต. ให้เป็นไปตาม มติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการของ อบต. ต่อสภาอบต.
- จัดทำแผนพัฒนาตำบล และแผนงบประมาณรายจ่าย ประจำปี เพื่อเสนอให้ สภา อบต. ได้พิจารณาเห็นชอบ
- รายงานผลการทำงานและการใช้จ่ายให้สภา อบต. ทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ ทางราชการมอบหมาย

ข) ฝ่ายประจำ ประกอบด้วย

1. **สำนักปลัด** ทำหน้าที่บริหารงานทั่วไป และเป็นศูนย์อำนวยการในการบริหารงานราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล การบริการในด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน การวางแผนและโครงการ การดูแลรักษาสถานที่และยานพาหนะส่วนกลาง โดยแบ่งออกเป็น 3 งานดังนี้

1.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ และธุรการทั่วไป การประชุมและพิธีการต่าง ๆ การควบคุมดูแลสถานที่และยานพาหนะ รวมถึงการบริการให้ยืมสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดงานพิธีต่าง ๆ

1.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านป้องกันภัยพิบัติต่าง ๆ และบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น เช่น อุบัติภัย วาตภัย อุทกภัย เตรียมอุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการป้องกัน การช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

1.3 งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ งานสอบแข่งขันบุคคลเข้ารับราชการองค์การบริหารส่วนตำบล งานทะเบียนประวัติ กำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การพัฒนาบุคลากร การศึกษาอบรม การให้บำเหน็จความชอบ การลาประจำปี และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. ส่วนการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี การพัสดุ และทรัพย์สิน งบประมาณ งานผลประโยชน์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งงานรับผิดชอบดังนี้

2.1 งานผลประโยชน์ มีหน้าที่ด้านการบริการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม งานเร่งรัดหนี้สิน การจัดเก็บค่าธรรมเนียม การประเมินภาษี งานจัดทะเบียนและรายการต่าง ๆ

2.2 งานการเงินและบัญชี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ดำเนินงานในเรื่องงบประมาณของส่วนราชการ งานตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญจ่ายเงิน งานตรวจสอบบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร

2.3 งานพัสดุและทรัพย์สิน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานพัสดุทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การพัสดุ

2.4 งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. ส่วนโยธา มีหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง ซ่อมแซมบูรณะสิ่งสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณประจำปี การควบคุมบังคับ หรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ตรวจสอบ ควบคุมดูแลรักษารักษาที่สาธารณะ สำรวจเพื่อวางแผนการก่อสร้าง

3.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป มีหน้าที่บริการในด้านการรับแบบคำขออนุญาตเก็บค่าธรรมเนียม และการจ่ายแบบใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคารและใบอนุญาตต่าง ๆ และการบริการในการรับคำขอติดตั้งป้ายโฆษณาหรือการขอทำการในที่สาธารณะ การขายแบบประกวดราคาจ้างเหมา และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานโครงการก่อสร้างและบูรณะ มีหน้าที่กับการสำรวจ ออกแบบวางแผนงานและควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซมบูรณะถนน ตรอก ซอย ท่อระบายน้ำ สะพาน อาคารและสิ่งสาธารณประโยชน์อื่น ๆ

3.3 งานควบคุมอาคาร มีหน้าที่กับการให้บริการในด้านการอนุญาตและต่อใบอนุญาตให้ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน และการเคลื่อนย้ายอาคาร ตลอดจนการควบคุมตรวจสอบการกระทำให้อยู่ถูกต้องตามที่ได้รับอนุญาต ตรวจสอบดำเนินกับผู้กระทำผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร การให้บริการการจำหน่ายแบบมาตรฐานของอาคารพักอาศัย

3.4 งานรักษาที่สาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดแนวเขตที่สาธารณะ รั้ววัด ปักแนวศูนย์กลางและเขตถนน ตรอก ซอย คูคลอง ในการก่อสร้าง ปรับปรุง ถนน ท่อระบายน้ำ ทางเท้า สะพานและอาคาร ตามงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณารับอุทิศที่ดินให้เป็นสาธารณะ

3.5 งานจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่ออกแบบจัดสถานที่ จัดตั้งไฟฟ้าทั้งงานรัฐพิธี งานประเพณี งานซ่อมบำรุงไฟฟ้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

4. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหาร สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายแก่สุขภาพ การสุขาภิบาลตลาด การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลทั่วไปให้ได้มาตรฐานทางสุขอนามัย การพัฒนา ควบคุม และรักษาสิ่งแวดล้อมทางชาติและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเผยแพร่ อบรมประชาสัมพันธ์ด้านการสาธารณสุข การจำกัดและระงับเหตุรำคาญในที่สาธารณะหรือที่เอกชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานธุรการมีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ งานดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ทางสาธารณสุข การจัดทำ คำสั่ง ประกาศ รับเรื่องร้องทุกข์ ในการสาธารณสุข

4.2 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุม สุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ ป้องกันเหตุรำคาญและมลภาวะ

4.3 งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่บริการรักษาความสะอาดและการจำกัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

4.4 งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านสุขศึกษา การสาธารณสุขมูลฐาน การส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น การให้บริการ การออกกำลังกายแอโรบิค ในศาลาประชาคม ขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.5 งานสัตว์แพทย์ มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบ โรงฆ่าสัตว์ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล การควบคุมพิษสุนัขบ้า งานป้องกันโรคติดต่อ

5. ส่วนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานด้านแผนและวิชาการ งานด้านการศึกษาปฐมวัย งานด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานด้านส่งเสริมการศึกษา งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม งานด้านกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน และงานด้านการศึกษานอกระบบ และส่งเสริมอาชีพ

จำนวนหมู่บ้านและครัวเรือน

ตำบลบ้านหม้อประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ 1 บ้านไร่
- หมู่ 2 บ้านไร่พะเนียด
- หมู่ 3 บ้านเหมืองทโมน
- หมู่ 4 บ้านหลุมดิน
- หมู่ 5 บ้านโคกมะกรูด
- หมู่ 6 บ้านร่วมพัฒนา

ตาราง 1 ตารางแสดงจำนวนหมู่ จำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรในตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ 1 บ้านไร่	174	253	293	546
หมู่ 2 บ้านไร่พะเนียด	138	225	215	440
หมู่ 3 บ้านเหมืองทโมน	480	659	679	1,338
หมู่ 4 บ้านหลุมดิน	769	953	1,113	2,066
หมู่ 5 บ้านโคกมะกรูด	844	917	1,056	1,973
หมู่ 6 บ้านร่วมพัฒนา	410	374	458	832
รวม	2,815	3,381	3,814	7,195

สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ ติดต่อกับ จดตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี
 ทิศใต้ ติดต่อกับ จดตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี และเทศบาล
 ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับ จดเทศบาลเมืองเพชรบุรี ตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมือง
 และตำบลคลองกระแซง อำเภอเมืองเพชรบุรี
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ จดตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี และตำบลบ้านหาด
 อำเภอบ้านลาด

เนื้อที่

4,324 ไร่ (6.9 ตารางกิโลเมตร)

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบเต็มที่ แบ่งเป็นย่านการค้าพาณิชย์ ย่านเกษตรกรรม
 ชนบทและย่านที่อยู่อาศัย ซึ่งบางส่วนเป็นเขตชุมชนหนาแน่น

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ประกอบอาชีพ

- ประกอบอาชีพทางการเกษตร
- ค้าขาย
- รับราชการ

- รับจ้างทั่วไป
- ธุรกิจส่วนตัว
- อุตสาหกรรมในครัวเรือน

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

- ธนาคารพาณิชย์จำกัด 1 แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ 2 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม 2 แห่ง

สภาพทางสังคม

ลักษณะทางสังคมในตำบลบ้านหม้อ ประชาชนมีแนวคิดแบบกึ่งสังคมเมืองและมีการดำรงชีวิตทันสมัยตามเทคโนโลยีปัจจุบัน และในสังคมยังการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมพื้นบ้าน และมีส่วนอายุที่ชุมชนให้ความเคารพและเป็นที่ยึดเหนี่ยวของคนรุ่นหลังตลอดมา

การศึกษา

- โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 1 โรงเรียน
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 1 แห่ง

สถาบันองค์กรทางศาสนา

- วัด / สำนักสงฆ์ 4 แห่ง

การสาธารณสุข

- สถานีอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน 1 แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- อยู่ในเขตการดูแลของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเพชรบุรี
- ศูนย์ อปพร. ในเขตตำบลบ้านหม้อ
- มีป้อมยามสายตรวจบริเวณสี่แยกทางหลวง

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

มี 2 เส้นทาง คือทางบกและทางน้ำ มีถนนภายในหมู่บ้านเชื่อมโยงกับถนนสายหลัก (ถนนเพชรเกษม) สภาพถนนเข้าสู่ตำบลและหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยางและถนนคอนกรีต

การโทรคมนาคม

- สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดเพชรบุรี
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย สาขาเพชรบุรี
- บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำเพชรบุรี
- ลำน้ำ ลำห้วย ลำคลอง 6 สาย คือ
 - คลองไส้ไก่ส่งน้ำ
 - คลองต้นจันทร์
 - คลองชลประทานย่อย
 - คลองเหมืองทโมน
 - คลองสายทอง
 - คลองบันไดอิฐ

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

การประปาประจำตำบล 1 แห่ง

ข้อมูลอื่น ๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ดันตาลโตนด
- แม่น้ำเพชรบุรี

มวลชนจัดตั้ง

- กลุ่มสตรีตำบลบ้านหม้อ
- ชมรมสร้างสุขภาพ
- ศูนย์วัฒนธรรมตำบลบ้านหม้อ
- กลุ่มเกษตรกรตำบลบ้านหม้อ
- กลุ่มเยาวชนตำบลบ้านหม้อ
- กลุ่มผู้สูงอายุตำบลบ้านหม้อ

ศักยภาพในตำบล

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

- ฝ่ายการเมือง

คณะผู้บริหาร จำนวน 3 คน

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 12 คน

- ฝ่ายบุคลากร ประจำ จำนวน 14 คน โดยแบ่งโครงสร้างเป็น 3 ส่วนราชการ

ตำแหน่งในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล 8 คน

ตำแหน่งในส่วนการคลัง 3 คน

ตำแหน่งในส่วนโยธา 2 คน

ตำแหน่งในส่วนสาธารณสุข 1 คน

- ระดับการศึกษาของบุคลากร (ฝ่ายประจำ)

ประถมศึกษา	4	คน
อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	5	คน
ปริญญาตรี	4	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	1	คน

- รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประจำปีงบประมาณ 2549 จำนวน	24,695,813.52	บาท
แยกเป็น		
รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	3,740,029.78	บาท
รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	15,903,053.74	บาท
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	5,052,670.00	บาท

- เครื่องมือ อุปกรณ์

รถบรรทุกขยะ	จำนวน 1 คัน
รถยนต์ส่วนบุคคล	จำนวน 2 คัน
รถจักรยานยนต์	จำนวน 3 คัน
คอมพิวเตอร์	จำนวน 5 เครื่อง

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

การรวมกลุ่มของประชาชน

แยกประเภทได้ 15 กลุ่ม

- กลุ่มอาชีพ	13	กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์	1	กลุ่ม
- กลุ่มอื่น	1	กลุ่ม

จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

- ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานกับองค์การบริหารส่วนตำบล
- ผู้นำชุมชนมีศักยภาพในการบริหารงานและมีการทำงานพร้อมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 464) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของการบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533 : 1-2) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวก สบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บ ตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานของการบริการเป็นไปได้อย่างมากยิ่ง

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 13) กล่าวว่า “การบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก”

สุขุม นวลสกุล (2538 : 16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าที่จะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคืองานบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัว เพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการแก่เขาได้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction)

แม็ก เวบเบอร์ (Max Weber. 1966 : 340) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน” คือ

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

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติที่ ทำเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ที่ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการบริการนี้ไม่สามารถที่จะจับต้องได้เช่นสิ่งของทั่วไป

ลักษณะบริการ

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533 : 1-2) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการนั้นเป็นนามธรรม ด้วยเหตุที่ว่า บริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติของการบริการน่าที่จะมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง เช่น โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการที่ให้
2. การบริการไม่มีบริการคงคลัง เช่น สินค้าคงคลังอื่น ๆ อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้นั่นเอง

การบริการก็คือ บริการไม่น่าที่จะมีอะไรแตกต่างในการให้บริการเลย เพราะว่าหัวใจของการบริการคือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งแท้จริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ เนื่องจาก

1. การบริการมิได้เหมือนกันหมดในทุกกรณี
2. การบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดวัน เวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

สรุปได้ว่า ในการบริการนั้นไม่ได้เหมือนกันทุกอย่างในทุกที่เสียทีเดียว อาจเพียงคล้ายคลึงกัน การบริการไม่สามารถผลิตขึ้นไวล่วงหน้าได้ ไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือการบริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที

หลักการให้บริการ

ภรณ์ ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวถึงหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิได้เป็นการจัดขึ้นแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคล ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

แนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการ

พาราสุรามาน ไชทัล; และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithal; & Berry . 1988 : 41-50,215) ได้ให้ความหมายของการเข้าถึงบริการว่า “หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ” และได้ให้แนวคิดการเข้าถึงบริการซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการเข้าใช้หรือได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนจนเกินไป
2. ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
3. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
4. อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก

จากความหมายของการเข้าถึงบริการดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นว่าในการเข้าถึงบริการนั้นจะต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ทั้งในด้านการเดินทาง ระยะเวลากการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ มีระยะเวลาการรอคอยที่สั้น ตลอดจนในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและผู้ให้บริการได้รับข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537 : 659) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ชอบ, ชอบใจ, พึงใจ, สมใจ, จุใจ

เทพพนม เมืองแมน; และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

อเดย์; และแอนเดอร์เซน (Aday; & Andersen. 1975 : 4) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

อัมพร เจริญชัย (2536 : 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

วรูม (Vroom. 1953 : 328) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งสามารถชี้แทนได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ”

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งจะแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบได้นั้น จะมีความสัมพันธ์กับการที่คน ๆ นั้นได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ๆ ไม่ได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) พบว่ามีนักวิชาการและนักวิจัยหลาย ๆ ท่าน ได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

โทมัส; และเอิร์ล (Thomas; & Earl. 1995 : 88-89) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า “การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ”

เออร์เนส; และอีลเจน (Ernest; & Ilgen. 1980 : 306) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Intensive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ”

จะเห็นได้ว่าจากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านี้ เราจะพบว่า มนุษย์แทบทุกคนนั้นมักมีความรู้สึกว่าการที่ตนต้องการเมื่อเกิดความต้องการก็จะกระทำการที่จะให้ตนเองบรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ตนหวังไว้ เมื่อมนุษย์บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ แล้วก็จะเกิดความพึงพอใจและมีความต้องการเพิ่มขึ้นอีก

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 150-152) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการบริการประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้านมีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้รับบริการจะต้องมีเงื่อนไขอะไรบ้างหรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรี มีเงื่อนไขอะไรบ้าง เป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำได้ง่าย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และ / หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การทำบัตรสุขภาพของโรงพยาบาล ทำได้ครบทุกหมู่บ้านหรือไม่ เป็นต้น

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอย หรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการซึ่งก็คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของการเดินของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ตัวชี้วัดประกอบไปด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงความสนใจและตั้งใจในงานบริการ

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึงการแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และตรงต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

จากแนวคิดของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต สรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 3 ด้านมีความสำคัญที่นำที่จะนำมาใช้เมื่อต้องการศึกษา หาสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการรับบริการนั้น ๆ ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

ความหมายของขอบข่าย

สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ์ (ปฐม มณีโรจน์. 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ์ (B.M. Verma. 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ์ (In Joung Wang , 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของกระบวนการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

เจมส์ (Macullong. 1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

วิลเลียม (Lvicy, Gilbert, Birthead. 1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) ปัจจัยนำเข้า (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
- 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บีเอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

- 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
- 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

จอร์น (Millett. 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของรัฐที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มีผลให้เห็นว่าความเสมอภาค และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (B.M. Verma. 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

- 1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้รับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึงกระบวนการนโยบายสาธารณะของ อบต. ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สองได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และตอนที่สี่ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของ แอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theorem) ซึ่งกำหนดเงื่อนไขไว้ว่าการจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคม หรือบริการสาธารณะแก่สังคมมากนั้น จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้คือ (เมธี กรองแก้ว. 2529 : 363-364)

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบกันได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive)
2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งที่คุณในสังคมชอบ และไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นก็สรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย

3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือสังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป

4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุก ๆ ทางโดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใด ๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความของคณอย่างไรก็ได้

5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่าไม่มีบุคคลใดคนหนึ่ง ซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แก่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว กล่าวคือผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภท ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชนเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมชาติที่สุด ประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นต่อเมื่อหลังจากการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐแล้ว ซึ่งข้อพิจารณาต่าง ๆ ของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐได้มีผู้ให้ความคิดเห็น ดังนี้

มิลเลท (Millet. 1954) ได้ให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการของรัฐควรจะเป็นการให้บริการที่

- 1) เสมอภาค (Equalable)
- 2) ทันเวลา (Timely)
- 3) เพียงพอ (Ample)
- 4) ต่อเนื่อง (Continuous)
- 5) ก้าวหน้า (Progressive)

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 157) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาวียากร รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาค และเป็นธรรม

วัลลภา ขายหาด (2532) ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการและปรารถนา สิ่งนั้นจะเป็นความรู้สึกใกล้เคียงกัน กล่าวคือบุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ พึงพอใจ ยินดี และมีความสุข เมื่อสิ่งที่ได้รับบริการจากรัฐมีผลประโยชน์แก่ตนเองและสังคม และผลที่ออกมาคุ้มค่าในความรู้สึกที่ได้รับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริยะ วิริสวัสดิ์ (2530) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ คือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนี้ยังพบอีกว่ายิ่งการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใดก็จะยิ่งทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น

วัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริหาร

อัจฉนา โทบุญ (2534) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะอาดจากกระบวนการทะเบียนราษฎร ด้านความสะอาดจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

สุทธิ บัณมา (2535) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับด้าน

สถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ร้อยตำรวจเอกวิบูลย์ วงศ์ก้อย (2535) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนชานเมือง ผลการวิจัยพบว่า

(1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจไม่แตกต่าง

(2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

(3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนชานเมืองมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและการสร้างความร่วมมือจากชุมชน และประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เลิศสิน จีงจรัสทรัพย์ (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทนครอบครัวในเขตสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลดอนโม่ง และสุขาภิบาลหนองแก ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชนประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลคือความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

ของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำและการป้องกัน
รังสีอวกาศ ผลการวิจัยพบว่า

(1) ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอของ
ถนนส่วนประเด็นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัยพึง
พอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการค้าพาณิชย์ และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแก พึง
พอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(2) ประชาชนพึงพอใจต่อไฟฟ้าสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอและ
คุณภาพของไฟฟ้า ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในเขต
สุขาภิบาลดอนโม่งพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(3) ประชาชนพึงพอใจต่อน้ำประปาในด้านความเพียงพอ ด้านคุณภาพความ
คุ้มค่ากับบริการ และด้านแรงดันน้ำ ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจปานกลาง ประชาชนที่
อยู่ในย่านการค้าพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขต
สุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(4) ประชาชนพึงพอใจต่อการเก็บขยะมูลฝอยในระดับมากในด้านความเพียงพอ
และด้านความทันเวลา ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการค้า
พาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาล
หนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(5) ประชาชนพึงพอใจต่อตลาดสดในระดับมากทุกด้าน ประชาชนที่อยู่ในย่าน
พาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาล
หนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(6) ประชาชนพึงพอใจต่อการป้องกันและรังสีอวกาศ ในระดับปานกลางทุก ๆ
ด้านและผู้ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลดอนโม่งพึงพอใจมากกว่าผู้ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น ๆ

สรุป จันทรประทีน (2524) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่
ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มี
ประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ
บริการ และการบริการงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยัง
พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถาม
ทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชน
ของเขตปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการ
ปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอัธยาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อ
ขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการ

ประชาสัมพันธ์และในส่วนของความคิดเห็นของข้าราชการพบว่า ถ้าต้องการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษาระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะของประชาชน โดย เพศ อายุ ระดับรายได้ ประสิทธิภาพทางด้านอาชญากรรมและประสิทธิภาพด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
4. วิธีการดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 1,270 คน (ที่มา : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชากรในตำบลบ้านหม้อที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คนและใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างโดยแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี รวม 4 ด้านมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ คะแนนการประมาณค่าดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีการวิจัย แนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนิยามศัพท์ให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของงานวิจัย เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ
2. สำรวจปัญหาเบื้องต้น โดยการสอบถามประชาชนเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
4. นำแบบสอบถามที่จัดทำเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด
5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คนประเมิน และวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของกระแสมุมมองกับความกับคำนิยาม
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ในระหว่างวันที่ 11 – 15 กุมภาพันธ์ 2550 แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.97

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการเลือกโดยแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 3 มีนาคม 2550

3. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปคำนวณหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For Social Sciences)

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10.0 โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 ข้อมูลสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจดังนี้

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ตามเพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุดและอาชีพ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Fisher' Least – Significant Different) (ชัชวาล เรื่องประพันธ์. 2541 : 345)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

2.1 ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548 :1)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) (บุญเชิด ภิญโญนนันทพงษ์. 2548 : 14)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้ t-test for Independent Samples (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546 : 166)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 113) โดยใช้สถิติ F-test

$$F = \frac{Ms_b}{Ms_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	Ms_b	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	Ms_w	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 กรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD (Fisher' Least – Significant Different) (ชัยवाल เรื่องประพันธ์. 2541 : 345)

$$LSD = \frac{ta}{2} \sqrt{MSE \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}}$$

เมื่อ n_i, n_j แทน ขนาดทดลองที่ i และ j
 $\frac{ta}{2}$ แทน ค่าของตัวแปรสุ่ม T

ที่มีแห่งความอิสระ $V = \sum_{i=1}^k n_{i-k}$

และมีพื้นที่ปลายหางทางขวาโค้งที่เท่ากับ $\frac{a}{2}$

$$\text{หรือ } P \left[T(v) > t_{\frac{a_i}{2}} \right] = \frac{a}{2}$$

MSE แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนจากตาราง
 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้แทนความหมายของข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย(Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
P	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านโดยใช้เกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และ เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง โดยวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม รายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และ เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง โดยใช้ค่าสถิติ t-test สำหรับ อายุ การศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance ซึ่งได้ทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และ เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้งวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และ เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 เพศชาย	141	47.0
1.2 เพศหญิง	159	53.0
รวม	300	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	54	18.0
2.2 25 – 35 ปี	117	39.0
2.3 36 – 45 ปี	74	24.7
2.4 46 ปีขึ้นไป	55	18.3
รวม	300	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	87	29.0
3.2 ปริญญาตรี	194	64.7
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	19	6.3
รวม	300	100

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ	63	21.0
4.2 รัฐวิสาหกิจ	31	10.3
4.3 ธุรกิจส่วนตัว	41	13.7
4.4 เกษตรกร	37	12.3
4.5 อิสระ	128	42.7
รวม	300	100
5. หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด		
5.1 สำนักปลัด	42	14.0
5.2 ส่วนการคลัง	92	30.7
5.3 ส่วนโยธา	26	8.6
5.4 ส่วนสาธารณสุข	81	27.0
5.5 ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม	59	19.7
รวม	300	100
6. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี		
6.1 น้อยกว่า 2 ครั้ง	139	46.3
6.2 ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป	161	53.7
รวม	300	100
7. เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง		
7.1 น้อยกว่า 10 นาที	163	54.3
7.2 ตั้งแต่ 10 นาที	137	45.7
รวม	300	100

จากตาราง 2 แสดงว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ดังนี้

ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง และมีช่วง อายุ 26 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพอิสระ ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการของ ส่วนการคลัง มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป และจะใช้เวลาในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 10 นาที

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม รายด้านและรายข้อ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.49	0.47	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.68	0.58	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.68	0.58	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.50	0.56	ปานกลาง
รวม	3.56	0.47	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ในการให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1.ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	3.49	0.68	มาก
2. ความสะดวกสบายของขั้นตอนของการให้บริการ	3.42	0.64	มาก
3.ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ	3.32	0.66	ปานกลาง
4.ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการให้บริการ	3.53	0.65	มาก
5.ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	3.59	0.60	มาก
6.ความง่ายต่อการปฏิบัติของขั้นตอนการให้บริการ	3.47	0.65	ปานกลาง
7. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.47	0.65	ปานกลาง
8. ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.63	0.68	มาก
รวม	3.49	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกสบายของขั้นตอนของการให้บริการความเหมาะสมของช่วงเวลาในการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน และความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ นอกนั้นประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
1. ความสุภาพอ่อนโยนและความเป็นกันเองของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ	3.67	0.76	มาก
2. ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ	3.73	0.74	มาก
3. ความรู้และความชำนาญในการให้บริการ	3.65	0.68	มาก
4. ความสามารถในการสื่อสาร ง่ายต่อการเข้าใจ	3.47	0.69	ปานกลาง
5. การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	3.52	0.69	มาก
6. การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	3.68	0.63	มาก
7. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ให้บริการ	3.49	0.70	ปานกลาง
8. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการให้บริการ	3.59	0.68	มาก
9. การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.49	0.60	ปานกลาง
10. การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.45	0.66	ปานกลาง
11. ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ	3.47	0.65	ปานกลาง
12. การบริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.31	0.68	ปานกลาง
รวม	3.68	0.58	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความสุภาพอ่อนโยนและความเป็นกันเองของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ ความรู้และความชำนาญในการให้บริการ การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการให้บริการ และประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสามารถในการสื่อสาร ง่ายต่อการเข้าใจ

ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ให้บริการ การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ และการบริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ในการ
ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านสถานที่ในการให้บริการ			
1. ความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล	3.66	0.76	มาก
2. การตกแต่งบรรยากาศภายในองค์การบริหาร ส่วนตำบล	3.70	0.67	มาก
3. การให้บริการที่นั้รระหว่างรอรับบริการ	3.69	0.82	มาก
4. การให้บริการหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ รับรองระหว่างรอรับบริการ	3.71	0.80	มาก
5. แสงสว่างและการระบายอากาศ	3.62	0.79	มาก
6. มีบริการน้ำดื่มให้	3.75	0.77	มาก
7. มีการจัดบริการห้องน้ำ	3.64	0.64	มาก
8. ความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายของ ที่ตั้งของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วน ตำบล	3.68	0.61	มาก
9. ความเพียงพอของจำนวนที่จอดรถ	3.68	0.74	มาก
10. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้ บริการ	3.67	0.77	มาก
รวม	3.68	0.58	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ในการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับ
มาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ			
1. การเผยแพร่ข่าวสาร มีความทันสมัย	3.55	0.77	มาก
2. การเผยแพร่ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านทางวิทยุกระจายเสียงและรถบริการประชาสัมพันธ์	3.49	0.69	ปานกลาง
3. การให้บริการแพร่กระจายข่าวสารทางแผ่นพับหรือใบปลิว	3.51	0.72	มาก
4. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบล ทางโทรศัพท์	3.48	0.66	ปานกลาง
5. การเผยแพร่ข่าวสารอย่างทั่วถึงขององค์การบริหารส่วนตำบล	3.49	0.74	ปานกลาง
6. การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ๊าท์	3.51	0.63	มาก
รวม	3.50	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การเผยแพร่ข่าวสาร มีความทันสมัย การให้บริการแพร่กระจายข่าวสารทางแผ่นพับหรือใบปลิว การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ๊าท์ ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความทันสมัยการเผยแพร่ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านทางวิทยุกระจายเสียงและรถบริการประชาสัมพันธ์ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบล ทางโทรศัพท์ และการเผยแพร่ข่าวสารอย่างทั่วถึงขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และ เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง โดยใช้ค่าสถิติ t-test สำหรับ อายุ การศึกษา อาชีพ และ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance ซึ่งได้ทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 10 -16

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอ เมือง จังหวัดเพชรบุรี	ชาย (N=141)		เพศ n = 300				t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	หญิง (N=159)		ระดับ		
			ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D	ความ พึง พอใจ		
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.49	0.44	ปาน กลาง	3.49	0.50	ปาน กลาง	0.13	0.9
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.77	0.60	มาก	3.60	0.55	มาก	2.6**	0.01
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.77	0.60	มาก	3.60	0.55	มาก	2.6**	0.01
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.54	0.55	มาก	3.47	0.57	มาก	1.1	0.23
รวม	3.61	0.44	มาก	3.52	0.49	มาก	1.6	0.11

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่
มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ใน
การให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ต่ำกว่า 25 ปี			26-35 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.63	0.44	มาก	3.37	0.40	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.84	0.68	มาก	3.49	0.44	ปานกลาง
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.84	0.68	มาก	3.49	0.44	ปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.70	0.62	มาก	3.37	0.50	ปานกลาง
รวม	3.72	0.52	มาก	3.44	0.37	ปานกลาง

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	36 – 45 ปี			46ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.48	0.46	ปานกลาง	3.60	0.60	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.71	0.59	มาก	3.89	0.61	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.71	0.59	มาก	3.89	0.61	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.48	0.45	ปานกลาง	3.62	0.69	มาก
รวม	3.54	0.42	มาก	3.71	0.57	มาก

ตาราง 9 แสดงว่า ประชาชนทุกช่วงอายุที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนในช่วงอายุ 26 – 35 ปี ที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกด้าน ประชาชนในช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน และประชาชนในช่วงอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านกระบวนการให้บริการและด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี						
	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.455	1.152	5.37**	0.001
	ภายในกลุ่ม	296	63.473	0.214		
	รวม	299	66.928			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.087	2.696	8.70**	0.001
	ภายในกลุ่ม	296	91.701	0.31		
	รวม	299	99.788			
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.087	2.696	8.70**	0.001
	ภายในกลุ่ม	296	91.701	0.31		
	รวม	299	99.788			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.082	1.694	5.61**	0.001
	ภายในกลุ่ม	296	89.330	0.302		
	รวม	299	94.412			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.286	1.429	6.88**	0.001
	ภายในกลุ่ม	296	61.425	0.208		
	รวม	299	65.710			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	$\bar{X}$	26-35 ปี	36-45 ปี	46ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า25 ปี
		3.37	3.48	3.60	3.63
26-35 ปี	3.37	-	0.11	0.23**	0.26**
36-45 ปี	3.48		-	0.12	0.15
46ปีขึ้นไป	3.60			-	0.03
ต่ำกว่า25 ปี	3.63				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุ 36 – 45 ปี 46ปีขึ้นไป และ ต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	$\bar{X}$	26-35 ปี	36-45 ปี	ต่ำกว่า25 ปี	46ปีขึ้นไป
		3.49	3.71	3.84	3.89
26-35 ปี	3.49	-	0.22	0.35**	0.40**
36-45 ปี	3.71		-	0.17	0.15
ต่ำกว่า25 ปี	3.84			-	0.04
46ปีขึ้นไป	3.89				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน คู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่ในการให้บริการ	$\bar{X}$	26-35 ปี	36-45 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.49	3.71	3.84	3.89
26-35 ปี	3.49	-	0.22	0.35**	0.40**
36-45 ปี	3.71		-	0.17	0.15
ต่ำกว่า 25 ปี	3.84			-	0.04
46 ปีขึ้นไป	3.89				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	$\bar{X}$	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี
		3.37	3.48	3.62	3.70
26-35 ปี	3.37	-	0.11	0.25**	0.33**
36-45 ปี	3.48		-	0.14	0.22*
46 ปีขึ้นไป	3.62			-	0.08
ต่ำกว่า 25 ปี	3.70				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี ที่มีช่วงอายุ 36 - 45 ปี มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ น้อยกว่า ประชาชนที่มี อายุ 46 ปีขึ้นไป และอายุ ต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.42	0.32	ปานกลาง	3.52	0.51	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.71	0.57	มาก	3.66	0.58	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.71	0.57	มาก	3.66	0.58	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.47	0.49	ปานกลาง	3.54	0.59	มาก
รวม	3.56	0.35	มาก	3.56	0.51	มาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.45	0.67	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.81	0.65	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.81	0.65	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.34	0.52	ปานกลาง
รวม	3.58	0.54	มาก

ตาราง 15 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก

เมื่อพิจารณารายเป็นด้านพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมี ความพึงพอใจ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก นอกจากนั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอ เมือง จังหวัดเพชรบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.604	0.30	1.35	0.26
	ภายในกลุ่ม	297	66.324	0.22		
	รวม	299	66.928			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.497	0.25	0.74	0.48
	ภายในกลุ่ม	297	99.291	0.33		
	รวม	299	99.788			
ด้านสถานที่ในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.497	0.29	0.74	0.48
	ภายในกลุ่ม	297	99.291	0.33		
	รวม	299	99.788			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.814	0.41	1.29	0.28
	ภายในกลุ่ม	297	93.598	0.32		
	รวม	299	94.412			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.010	0.01	0.02	0.98
	ภายในกลุ่ม	297	65.700	0.22		
	รวม	299	65.710			

จากตาราง 16 แสดงว่า ประชาชนความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ข้าราชการ			พนักงานรัฐวิสาหกิจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.50	0.60	ปานกลาง	3.83	0.35	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.70	0.55	มาก	4.08	0.62	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.70	0.55	มาก	4.08	0.62	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.45	0.61	ปานกลาง	4.03	0.48	มาก
รวม	3.59	0.56	มาก	3.91	0.48	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ธุรกิจส่วนตัว			เกษตรกร		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.47	0.54	ปานกลาง	3.63	0.29	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.90	0.71	มาก	3.77	0.34	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.90	0.71	มาก	3.77	0.34	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.70	0.58	มาก	3.56	0.48	มาก
รวม	3.67	0.52	มาก	3.71	0.30	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	อาชีพอิสระ					
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ			
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.36	0.39	ปานกลาง			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.47	0.51	ปานกลาง			
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.47	0.51	ปานกลาง			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.32	0.47	ปานกลาง			
รวม	3.39	0.36	ปานกลาง			

ตาราง 17 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ ในแต่ละกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนในกลุ่มอาชีพอิสระ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ประชาชนที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ทุกด้าน ส่วนอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้น ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้น ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอ เมือง จังหวัดเพชรบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.438	1.61	7.84**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	60.49	0.21		
	รวม	299	66.928			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	12.819	3.21	10.9**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	86.968	0.30		
	รวม	299	99.788			
ด้านสถานที่ในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	12.819	0.32	10.9**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	86.968	1		
	รวม	299	99.788	0.30		
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4	14.725	3.68	13.6**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	79.688	0.30		
	รวม	299	94.412			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	8.968	2.24	11.7**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	56.742	0.20		
	รวม	299	65.710			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้ วิธี LSD

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	$\bar{X}$	อิสระ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ	เกษตรกร	รัฐวิสาหกิจ
		3.36	3.47	3.50	3.63	3.83
อิสระ	3.36	-	0.11	0.14	0.26**	0.47**
ธุรกิจส่วนตัว	3.47		-	0.03	0.16	0.37**
รับราชการ	3.50			-	0.13	0.33**
เกษตรกร	3.63				-	0.21
รัฐวิสาหกิจ	3.83					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ, ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพเป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	อิสระ	รับราชการ	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รัฐวิสาหกิจ
		3.47	3.70	3.77	3.90	4.08
อิสระ	3.47	-	0.23**	0.30**	0.43**	0.61**
รับราชการ	3.70		-	0.07	0.20	0.38**
เกษตรกร	3.77			-	0.13	0.31
ธุรกิจส่วนตัว	3.90				-	0.18
รัฐวิสาหกิจ	4.08					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพเป็น ผู้ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ น้อยกว่า ข้าราชการ, เกษตรกร, ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ น้อยกว่า ผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ด้านสถานที่ในการให้บริการ	$\bar{X}$	อิสระ	รับราชการ	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รัฐวิสาหกิจ
		3.47	3.70	3.77	3.90	4.08
อิสระ	3.47	-	0.23**	0.30**	0.43**	0.61**
รับราชการ	3.70		-	0.07	0.20	0.38**
เกษตรกร	3.77			-	0.13	0.31
ธุรกิจส่วนตัว	3.90				-	0.18
รัฐวิสาหกิจ	4.08					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพเป็น ผู้ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ น้อยกว่า ข้าราชการ, เกษตรกร, ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ น้อยกว่า ผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	$\bar{X}$	อิสระ	รับราชการ	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รัฐวิสาหกิจ
		3.32	3.45	3.56	3.70	4.03
อิสระ	3.32	-	0.13	0.24	0.38**	0.71**
รับราชการ	3.45		-	0.11	0.25	0.58**
เกษตรกร	3.56			-	0.14	0.74**
ธุรกิจส่วนตัว	3.70				-	0.33**
รัฐวิสาหกิจ	4.03					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพเป็น พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มากกว่า ข้าราชการ, เกษตรกร, ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มากกว่า ผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ, เกษตรกร, ข้าราชการ และผู้ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม
หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	สำนักปลัด			ส่วนการคลัง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.67	0.39	มาก	3.35	0.45	ปานกลาง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.96	0.43	มาก	3.55	0.52	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.96	0.43	มาก	3.55	0.52	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.67	0.57	มาก	3.36	0.50	ปานกลาง
รวม	3.80	0.37	มาก	3.42	0.41	ปานกลาง
ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ส่วนโยธา			ส่วนสาธารณสุข		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.70	0.59	มาก	3.54	0.47	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.98	0.62	มาก	3.71	0.67	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.98	0.62	มาก	3.71	0.67	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.65	0.67	มาก	3.60	0.54	มาก
รวม	3.81	0.55	มาก	3.62	0.48	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม					
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ			
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.41	0.44	ปานกลาง			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.52	0.48	มาก			
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.52	0.48	มาก			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.41	0.57	ปานกลาง			
รวม	3.44	0.45	ปานกลาง			

ตาราง 23 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนที่ใช้บริการของส่วนการคลังและส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักปลัด ส่วนโยธา และส่วนสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ส่วนการคลังและส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอ เมือง จังหวัดเพชรบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.943	1.23	5.88**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	61.985	0.21		
	รวม	299	66.928			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	8.983	2.25	7.30**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	90.805	0.31		
	รวม	299	99.788			
ด้านสถานที่ในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	8.983	2.25	7.30**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	90.805	0.31		
	รวม	299	99.788			
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.892	1.22	4.03**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	89.521	0.30		
	รวม	299	94.412			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	6.826	1.71	8.56**	0.00
	ภายในกลุ่ม	295	58.884	0.20		
	รวม	299	65.710			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	ส่วน				
		ส่วนการคลัง	การศึกษาและวัฒนธรรม	ส่วนสาธารณสุข	สำนักปลัด	ส่วนโยธา
		3.35	3.41	3.54	3.67	3.70
ส่วนการคลัง	3.35	-	0.07	0.20**	0.32**	0.35**
ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม	3.41		-	0.13	0.26**	0.28**
ส่วนสาธารณสุข	3.54			-	0.13	0.15
สำนักปลัด	3.67				-	0.03
ส่วนโยธา	3.70					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของบริการส่วนการคลัง น้อยกว่า ส่วนสาธารณสุข, สำนักปลัดและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของบริการส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม น้อยกว่า, สำนักปลัดและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม
หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด

ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	$\bar{X}$	ส่วน การศึกษา และ วัฒนธรรม	ส่วนการคลัง	ส่วน สาธารณสุข	สำนักปลัด	ส่วนโยธา
		3.52	3.55	3.71	3.96	3.98
ส่วนการศึกษาและ วัฒนธรรม	3.52	-	0.03	0.19*	0.45**	0.46**
ส่วนการคลัง	3.55		-	0.16	0.42**	0.43**
ส่วนสาธารณสุข	3.71			-	0.26*	0.27*
สำนักปลัด	3.96				-	0.02
ส่วนโยธา	3.98					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ของส่วนโยธา มากกว่า ส่วนสาธารณสุข, ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม, สำนักปลัดและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ของสำนักปลัด มากกว่า, ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม, ส่วนการคลังและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ของสำนักปลัด มากกว่า ส่วนสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ของส่วนสาธารณสุข มากกว่า ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด

ด้านสถานที่ในการให้บริการ	$\bar{X}$	ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม	ส่วนการคลัง	ส่วนสาธารณสุข	สำนักปลัด	ส่วนโยธา
		3.52	3.55	3.71	3.96	3.98
ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม	3.52	-	0.03	0.19*	0.45**	0.46**
ส่วนการคลัง	3.55		-	0.16	0.42**	0.43**
ส่วนสาธารณสุข	3.71			-	0.26*	0.27*
สำนักปลัด	3.96				-	0.02
ส่วนโยธา	3.98					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ ของส่วนโยธา มากกว่า ส่วนสาธารณสุข, ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม, สำนักปลัดและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ ของสำนักปลัด มากกว่า, ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม, ส่วนการคลังและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ ของสำนักปลัด มากกว่า ส่วนสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ ของส่วนสาธารณสุข มากกว่า ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	$\bar{X}$	ส่วน				
		ส่วนการคลัง	การศึกษาและวัฒนธรรม	ส่วนสาธารณสุข	ส่วนโยธา	สำนักปลัด
		3.36	3.41	3.60	3.65	3.67
ส่วนการคลัง	3.36	-	0.05	0.24*	0.29*	0.31*
ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม	3.41		-	0.20*	0.24	0.26*
ส่วนสาธารณสุข	3.60			-	0.04	0.06
ส่วนโยธา	3.65				-	0.02
สำนักปลัด	3.67					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ของสำนักปลัด มากกว่า ส่วนการคลัง และ ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ของส่วนโยธา มากกว่า ส่วนการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ของส่วนสาธารณสุข มากกว่า ส่วนการคลัง และ ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี

ความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอ เมือง จังหวัดเพชรบุรี	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี						t	P
	n = 300							
	น้อยกว่า 2		ระดับ	ตั้งแต่2 ครั้งขึ้นไป		ระดับ		
	ครั้ง		ความ			ความ		
	(N=139)		พึง	(N=161)		พึง		
	$\bar{X}$	S.D.	พอใจ	$\bar{X}$	S.D	พอใจ		
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.51	0.49	มาก	3.47	0.46	ปาน กลาง	0.70	0.48
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.68	0.68	มาก	3.68	0.48	มาก	0.60	0.95
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.68	0.68	มาก	3.68	0.48	มาก	0.60	0.95
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.57	0.55	มาก	3.45	0.56	ปาน กลาง	1.96	0.051
รวม	3.58	0.51	มาก	3.55	0.43	มาก	0.60	0.55

จากตาราง 29 แสดงว่า ประชาชนความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง

เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง								
ความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอ เมือง จังหวัดเพชรบุรี	น้อยกว่า 10 นาที (N=163)		n = 300				t	P
			ระดับ	ตั้งแต่ 10 นาที ขึ้นไป (N=137)		ระดับ		
			ความ			ความ		
			พึง			พึง		
			พอใจ			พอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D			
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.54	0.49	มาก	3.43	0.45	ปาน กลาง	2.10*	0.03
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.72	0.59	มาก	3.63	0.55	มาก	1.40	0.16
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.72	0.59	มาก	3.63	0.55	มาก	1.40	0.16
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.56	0.58	มาก	3.44	0.54	ปาน กลาง	1.90	0.06
รวม	3.60	0.49	มาก	3.52	0.44	มาก	1.60	0.11

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 แสดงว่า ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้งต่างก็มี ความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการแต่ละครั้ง ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาที่ใช้ในการให้บริการแต่ละครั้ง
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และการพัฒนาการให้บริการ และเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชน ในด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนในเขตตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 1,270 คน (ที่มา : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จังหวัดเพชรบุรี 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 300 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคาดเคลื่อน .05 (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 297) และใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ประชาชน ที่มีอาชีพมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ประชาชน ที่มีหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ประชาชน ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. ประชาชน ที่มีเวลาเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการแต่ละครั้ง มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ ได้คืนมา 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของประชาชน ประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการแต่ละครั้ง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จำนวนทั้งหมด 36 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows (Statistical Package for Social Sciences Version 10.0 for Windows) โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจดังนี้

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ตามเพศโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test Independent)

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด และอาชีพ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD.

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจมีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน และความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกสบายของขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ ความง่ายต่อการปฏิบัติของขั้นตอนการให้บริการ และความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความสุภาพอ่อนโยนและความเป็นกันเองของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสามารถในการสื่อสาร ง่ายต่อการเข้าใจ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ให้บริการ การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ และการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ

1.3 ด้านสถานที่ในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ประชาชนมีความพึงพอใจมีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การเผยแพร่ข่าวสาร มีความทันสมัย การให้บริการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับหรือใบปลิว การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์ ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การเผยแพร่ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อผ่านทางวิทยุกระจายเสียงและรถบริการประชาสัมพันธ์ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ทางโทรศัพท์ และการเผยแพร่ข่าวสาร อย่างทั่วถึงขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสาร ปรากฏผล ดังนี้

2.1 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละกลุ่มอายุมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนในช่วงอายุ 26 – 35 ปี ที่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชน ที่มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุ 36 – 45 ปี 46 ปีขึ้นไป และ ต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน ที่มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน ที่มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป และอายุ ต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ ในแต่ละกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนในกลุ่มอาชีพอิสระ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนก

ตามอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ, ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และ ข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน ที่มีอาชีพเป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน ที่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ น้อยกว่า ข้าราชการ, เกษตรกร, ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน ที่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ น้อยกว่า ผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน ที่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ น้อยกว่า ข้าราชการ, เกษตรกร, ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ น้อยกว่า ผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน ที่มีอาชีพเป็น พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มากกว่า ข้าราชการ, เกษตรกร, ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน ที่มีอาชีพเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มากกว่า ผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ, เกษตรกร, ข้าราชการ และผู้ประกอบอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.5 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนที่ใช้บริการของส่วนการคลังและส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของบริการส่วนการคลัง น้อยกว่า ส่วนสาธารณสุข, สำนักปลัดและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของบริการส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม น้อยกว่า, สำนักปลัดและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการของส่วนโยธา มากกว่า ส่วนสาธารณสุข, ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม, สำนักปลัดและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ของสำนักปลัด มากกว่า, ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม, ส่วนการคลังและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 ประชาชนมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ของสำนักปลัด มากกว่า ส่วน
 สาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
 ของส่วนสาธารณสุข มากกว่า ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานในการให้บริการ ของส่วนโยธา มากกว่า ส่วนสาธารณสุข, ส่วน
 การศึกษาและวัฒนธรรม, สำนักปลัดและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชน
 มีความพึงพอใจด้านสถานในการให้บริการ ของสำนักปลัด มากกว่า, ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม,
 ส่วนการคลังและส่วนโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนมีความพึงพอใจด้าน
 สถานในการให้บริการ ของสำนักปลัด มากกว่า ส่วนสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 .05 ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานในการให้บริการ ของส่วนสาธารณสุข มากกว่า ส่วน
 การศึกษาและวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนมีความพึงพอใจด้านข้อมูล
 ข่าวสารที่ได้รับ ของสำนักปลัด มากกว่า ส่วนการคลัง และ ส่วนสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ .05 ประชาชน มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ของส่วนโยธา มากกว่า ส่วน
 การคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชน มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
 ของส่วนสาธารณสุข มากกว่า ส่วนการคลัง และ ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ .05

2.6 ประชาชนผู้ให้บริการ ที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่างกัน มีความพึง
 พอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ประชาชนความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 บ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มี
 นัยสำคัญทางสถิติ

2.7 ประชาชนผู้ให้บริการ ที่มีเวลาในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง
 ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
 พบว่า

ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้งต่างกันมีความพึง
 พอใจองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี
 นัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มี
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง ตั้งแต่ 10
 นาทีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ
 ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่า ประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี กำลังจะมีการพัฒนาระบบงานใน สายงานต่าง ๆ ภายใน ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความสะดวกคล่องตัว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ In Joung Wang (อ้างอิงจาก Suchitra , 1986) ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการให้บริการเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่าน ช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจะ เห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่าน ช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 150 – 152) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อการบริการนั้นประกอบด้วย ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ และตัวแปรด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการนั้น เป็นขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ ดีต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นของงาน จนขั้นตอนสุดท้ายของงาน ประกอบด้วย ความสะดวกสบายใน การติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอน ความสม่ำเสมอเนื่องของการให้บริการ ซึ่งเป็น เหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น ๆ ด้วย

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับ มาก ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ มีทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบต่อ หน้าที่การงานและต่อประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์สัน (1975 : 340) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับทัศนคติของคน ที่เกิดจาก ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปสถานที่บริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่าง สอดคล้องกับแนวคิดและ ทฤษฎีของ แม็ก เวบเบอร์ (1966 : 340) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็น ประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการปราศจาก อารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ใน สภาพที่เหมือนกัน และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของจอร์น (Millet. 1954) กล่าวว่า

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของรัฐที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

1.3 ด้านสถานที่ในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับ มาก ทั้งนี้เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ มีพื้นที่ในการให้บริการค่อนข้างใหญ่ อาคารและป้ายบอกสถานที่ตั้งสายงานต่าง ๆ ภายในชัดเจน มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ บราวน์, ฟรานโก และฮาร์ทเซล (1992) ที่กล่าวไว้ว่า การเข้าถึงบริการนั้น ในด้านภูมิศาสตร์จะเป็นตัวที่สามารถวัดได้จากการคมนาคม ในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ การรู้สึกในทัศนคติของผู้รับบริการ

1.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในเขตตำบลบ้านหม้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของอดีย์และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson 1975 : 340) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปสถานที่บริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่าง และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของสุจิตรา ชานวิทย์กรณ์ (B.M. Verma. 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง Panchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการคือ ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้รับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่ง

บริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสาร

2.1 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนเพศหญิง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ได้รับบริการที่มีการเอาใจใส่ ในเรื่องที่มาติดต่อราชการจากบุคลากรผู้ให้บริการโดยไม่คำนึงว่าประชาชนผู้ใช้บริการเป็นเพศใด มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ แม็ก เวเบอร์ (1966 : 340) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสุนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.2 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละกลุ่มอายุมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนในช่วงอายุ 26 – 35 ปี ที่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของอเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson 1975 : 340) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปสถานที่บริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่าง

2.3 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ประชาชนความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะบุคลากรผู้ให้

บริการยึดหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกทางด้านคุณวุฒิและฐานะทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีต้องสอดคล้องกับคนส่วนใหญ่ มิได้เป็นการจัดขึ้นเพื่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด

2.4 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ ในแต่ละกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนในกลุ่มอาชีพอิสระ ที่ไม่ระบุ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของเอเดย์; และแอนเดอร์สัน (Aday; & Anderson 1975 : 340) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปสถานที่บริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่าง

2.5 ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีหน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละลักษณะบริการที่ได้รับมีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนที่ใช้บริการของส่วนการคลังและส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะบริการที่ได้รับ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านสายงานต่างที่ให้บริการประชาชน ได้ให้ความเสมอภาค และมีการเอาใจใส่ประชาชนผู้ให้บริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของจอร์น (Millet. 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของรัฐที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ และ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.6 ประชาชนผู้ให้บริการ ที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีพาราสูรามาน ไชทัล; และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithal; & Berry . 1988 : 41-50,215) กล่าวไว้ว่า การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ และได้ให้แนวคิดการเข้าถึงบริการซึ่งผู้รับบริการเข้าใช้หรือได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนจนเกินไป

2.7 ประชาชนผู้ให้บริการ ที่มีเวลาในการติดต่อราชการในแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้งต่างกันมีความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง ตั้งแต่ 10 นาทีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของพาราสูรามาน ไชทัล; และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithal; & Berry . 1988 : 41-50,215) กล่าวไว้ว่า การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ และได้ให้แนวคิดการเข้าถึงบริการซึ่งผู้รับบริการเข้าใช้หรือได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนจนเกินไป ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก และซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของเจมส์ (Macullong . 1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับปานกลาง เรื่องที่พบว่าประชาชนไม่ค่อยพึงพอใจในเรื่อง ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ และความสะดวกสบายของขั้นตอนของการให้บริการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ควรมีการปรับปรุงระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ที่ปฏิบัติให้มีความสะดวกมากขึ้น และคล่องตัวมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ควรมีการกำหนดให้บุคลากรผู้ให้บริการมีการชี้แจง และแนะนำวิธีการปฏิบัติขั้นตอนต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับ มาก ซึ่งถือได้ว่าในเรื่องบุคลากรนั้นดีอยู่แล้ว ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรมีการจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรผู้ให้บริการ ในการบริการแบบเข้าถึงประชาชน และฝึกอบรมในเรื่องระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น และดูแลในเรื่องการมีวินัยปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจนและ รวดเร็ว

3. ด้านสถานที่ในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับ มาก ซึ่งถือได้ว่าในเรื่องสถานที่นั้นดีอยู่แล้ว ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติม ในการตกแต่งสภาพทั้งภายในและภายนอกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เช่นการประดับด้วยไม้ประดับหรือไม้ดอกกรอบ ๆ หรือในสายงานต่าง ๆ และในแต่ละสายงาน ควรทำกิจกรรม 5 ส. เพื่อให้สถานที่ทำงานนั้นมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมในระดับ ปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องการเผยแพร่ข่าวและการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ควรจะครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบลบ้านหม้อ เพราะบางหมู่ ไม่ค่อยได้รับข่าวสารข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อมากนัก ควรจัดรถประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบข่าวสารข้อมูล ให้ทั่วถึงทั้งตำบล เช่น การประชาสัมพันธ์ในการเสียภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และภาษีบำรุงท้องที่

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
2. ควรศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นภายในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการว่า มีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ ไทรงาม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โครงการความร่วมมือระดับบัณฑิตศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษากับโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรี บริหารธุรกิจ. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2545). เอกสารบรรยายความรู้เกี่ยวกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น. (ครั้งที่ 1)
- คมกริช วัฒนเสถียร. (2537). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารพัฒนา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2546). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์, 2523, 2541.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2535) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารพัฒนา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธนพร ตั้งสะสม. (2536). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริหารทางการแพทย์ ภายใต้ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรศักดิ์ บุญเลิศ (2545). คู่มือสอบบรรจุข้าราชการพนักงานท้องถิ่นระดับ3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ดี แอล เอส .
- นฤมล มหากลั่น. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โครงการความร่วมมือระดับบัณฑิตศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษากับโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรี บริหารธุรกิจ. ถ่ายเอกสาร.
- นิพนธ์ คำพา. (2518). ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการบริหารแก่ประชาชนระดับอำเภอ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ปริณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจำกัดจากอุตสาหกรรม
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ประยูร กาญจนดุล. (2491) กฎหมายปกครอง. พระนคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชญา เวสารัฐ. (2521). “องค์การกับลูกค้า”, วารสารสังคมศาสตร์.
- พิน คงพล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ
ประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.สงขลา (ธุรกิจศึกษา) :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มณี กรองแก้ว. (2529). เศรษฐศาสตร์สวัสดิการและสิ่งแวดล้อม หน่วยที่ 7-15. กรุงเทพฯ :
หจก. นำกับการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี
สำนักงานเขต. โครงการวิจัยสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2537.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ :
ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย.
สำนักงานประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2537). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอ
เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : สุริยาสาส์.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวช
กรรมสังคม. อัดสำเนา.
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. (2535). ภาคบริการ. สำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา.
- สุดจิต จันทรประสาน. (2524). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต.
วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.

- สุริยะ วิริยสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย บำรุงทรัพย์วีร (2548). คู่มือสอบบรรจุพนักงานส่วนตำบลและพนักงานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัทสกายบุ๊กส์ จำกัด.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด.
- อัญชลี เหล่าจิตวงศ์. (2518). การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พณ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉนา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อโณทัย ธรรมกุล. (2530). คู่มือสอบบรรจุปลัดอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ดี แอล เอส.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ (2547). เอกสารแนะนำองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ. (พิมพ์ครั้งที่ 1)
- Aday,L.A. ; & Anderson,R (1975). *Development of Induce of Access to Medical Care. Michigan* : Ann arger Health Administration Press.
- Kotler,P. (1994). *Marketing management : Analysis Planning Implementation and control*. New Jersey : Pretice-Hall
- Mccullorh, J.S. (1954). *Management in the Publics Service : The Best for Effective Performance*. New York : Mc Graw-Hill book Company.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the public service from an economics of information perspective*. Journal of Health Care Marketing. 10.
- Morse, Nancy C. (1958). *Satisfaction in the White collar jab*. Michigan : University of Michigan Press.
- Shelly, Maynard W. (1975). *Responding to Social*. Pensylvania : Dowden, Hutchiaon Press, Inc.
- Suchitra Punyaratbahu – Bhakdi, et al. (1986). *Delivery of Public Services In Asian Countries : Cases in Development Administration*. Bangkok : thammasat University Press.
- Tifin, Josaph and Mc Conuck, Esnear J. (1965). *Inddustrial Phychology*. Englewood Cliffs : N. J. Prentice Hall.

- Parasuraman, A., Zethamal, V.A., & Berry, L.I. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of marketing*. : 41-50
- Thomas, J.O. ; & Earl, S.W. (1995, November-December). "Why Satisfied Customer Defect." *Harvard Business Review*.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : Wiley, J., & sons.
- Wallestein. Harrey. (1971). *A Dictionary of Psychology Maryland* : Penquin Books.
- Weber, M. (1966). *The Theory of social and Economic Organization*. Trans by A.M. Henderson and Talcott Parson 1. New York : The Free Press.
- Wolman. Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand : Renheld Company.
- Wolman. Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*. New Jersey : Prentice – Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์จะศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา คุณภาพในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้วยเหตุนี้จึงขอความกรุณา ท่านกรอกแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น

2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับสภาพจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 36 – 45 ปี
☐ 25 – 35 ปี ☐ 46 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ อาชีพอิสระ
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร

5. หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุด

- ☐ สำนักปลัด ☐ ส่วนสาธารณสุข
☐ ส่วนการคลัง ☐ ส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม
☐ ส่วนโยธา

6. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี

- ☐ น้อยกว่า 2 ครั้ง
☐ ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป

7. เวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้ง

- ☐ น้อยกว่า 10 นาที
☐ ตั้งแต่ 10 นาที

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณาอ่านต่อไปนี้อย่างละเอียดแล้วเลือกเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน	5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านมีความพึงพอใจในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ด้านกระบวนการให้บริการ					
2.	ความรวดเร็วในการขั้นตอนของการให้บริการ					
3.	ความสะดวกสบายของขั้นตอนของการให้บริการ					
4.	ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ					
5.	ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการให้บริการ					
6.	ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน					
7.	ความง่ายต่อการปฏิบัติของขั้นตอนการให้บริการ					
8.	ความทันสมัย ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
9.	ด้านบุคลากรให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนและความเป็นกันเองของ บุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ					
10.	ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ					
11.	ความรู้และความชำนาญในการให้บริการ					
12.	ความสามารถในการสื่อสาร ง่ายต่อการเข้าใจ					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.	ด้านบุคลากรให้บริการ การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
14.	การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ					
15.	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของ ผู้ให้บริการ					
16.	ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการให้บริการ					
17.	การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
18.	การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
19.	ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ					
20.	การบริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
21.	ด้านสถานที่ในการให้บริการ ความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล					
22.	การตกแต่งบรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วน ตำบล					
23.	การให้บริการที่นั้รระหว่างรอรับบริการ					
24.	การให้บริการหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รับรอง ระหว่างรอรับบริการ					
25.	แสงสว่างและการระบายอากาศ					
26.	มีบริการน้ำดื่มให้					
27.	มีการจัดบริการห้องน้ำ					
28.	ความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายของที่ตั้ง ของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล					
29.	ความเพียงพอของจำนวนที่จอดรถ					
30.	ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31.	ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ การเผยแพร่ข่าวสาร มีความทันสมัย					
32.	การเผยแพร่ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่าน ทางวิทยุกระจายเสียงและรถบริการประชาสัมพันธ์					
33.	การให้บริการแพร่กระจายข่าวสารทางแผ่นพับหรือใบปลิว					
34.	ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบล ทางโทรศัพท์					
35.	การเผยแพร่ข่าวสารอย่างทั่วถึงขององค์การบริหารส่วนตำบล					
36.	การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์					

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย | อาจารย์พิเศษ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ภัคภร สกลรักษ์ | อาจารย์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. นายธีรศักดิ์ พานิชวิทย์ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี |
| 4. นางสาวปิยวัน เครือนาค | นายทะเบียนและวัดผล
โรงเรียนสุวรรณรังสฤษฎ์วิทยาลัย |

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ง

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (IOC)

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				IOC	การ คัดเลือก
		1	2	3	4		
1	ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
2	ความสะดวกสบายของขั้นตอนของการให้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
3	ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
4	ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการให้บริการ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
5	ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	1	1	1	1	1	คัดเลือก
6	ความง่ายต่อการปฏิบัติของขั้นตอนการให้บริการ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
7	ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
8	ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
9	ความสุภาพอ่อนโยนและความเป็นกันเองของ บุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
10	ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำ บริการ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
11	ความรู้และความชำนาญในการให้บริการ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
12	ความสามารถในการสื่อสาร ง่ายต่อการเข้าใจ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
13	การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
14	การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
15	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ ให้บริการ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
16	ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการให้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
17	การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	1	1	คัดเลือก
18	การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
19	ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
20	การบริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
21	ความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล	1	1	1	1	1	คัดเลือก
22	การตกแต่งบรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบล	1	1	1	1	1	คัดเลือก

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				IOC	การ คัดเลือก
		1	2	3	4		
23.	การให้บริการที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
24.	การให้บริการหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์รับรอง ระหว่างรอรับบริการ	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
25.	แสงสว่างและการระบายอากาศ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
26.	มีบริการน้ำดื่มให้	1	1	1	1	1	คัดเลือก
27.	มีการจัดบริการห้องน้ำ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
28.	ความชัดเจนของป้ายและเครื่องหมายของที่ตั้งของ หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
29.	ความเพียงพอของจำนวนที่จอดรถ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
30.	ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	1	1	1	1	1	คัดเลือก
31.	การเผยแพร่ข่าวสาร มีความทันสมัย	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
32.	การเผยแพร่ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล ผ่านทางวิทยุกระจายเสียงและรถบริการ ประชาสัมพันธ์	1	1	1	1	1	คัดเลือก
33.	การให้บริการแพร่กระจายข่าวสารทางแผ่นพับหรือ ใบปลิว	1	1	1	1	1	คัดเลือก
34.	ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลของ องค์การบริหารส่วนตำบล ทางโทรศัพท์	1	1	1	1	1	คัดเลือก
35.	การเผยแพร่ข่าวสารอย่างทั่วถึงขององค์การบริหาร ส่วนตำบล	0	1	1	1	0.75	คัดเลือก
36.	การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ๊าท์	1	1	1	1	1	คัดเลือก

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายพากเพียร พัชรพจนานกรณ์
วันเดือนปีเกิด	5 เมษายน 2522
สถานที่เกิด	99/6 หมู่ 5 ถนนบันไดอิฐ ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 76000
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ครูผู้สอน / เจ้าหน้าที่บริหารงานพัสดุและครุภัณฑ์/ บุคลากร
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	โรงเรียนสุวรรณรังสฤษฎ์วิทยาลัย (โรงเรียนการกุศลในวัดพระพุทธศาสนา)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (พณิชยการ สาขา เลขานุการ) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2543	การจัดการทั่วไป (สาขา บริหารทรัพยากรมนุษย์) สถาบันราชภัฏเพชรบุรี
พ.ศ. 2543	หลักสูตรภาษาสเปน ภาควิชาภาษาตะวันตก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2544	โรงเรียนสารบรรณทหารเรือ กรมการสารบรรณทหารเรือ กองทัพเรือ
พ.ศ. 2545	หลักสูตรภาษาเยอรมันเพื่อการสื่อสาร DAA Institute, Bremen University Bremen, Germany
พ.ศ. 2550	กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ