

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวนฤมล มหากลิ่น

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘.๘๓๔๒

น๒๗๖๑

ร.๓

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวนฤมล มหากลิ่น



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม ๒๕๔๖

๒ ๒๓๗ ๖๐๔ ร.๓

๑๙ ส.ค. ๒๕๔๗

นฤมล มหากลิ่น. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมือง
เพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ
ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน
300 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่า
เฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทาง
เดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
จะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Tukey - Kuamer Test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและ
รายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
น้อย
2. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมือง
เพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมือง
เพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล
เมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**SATISFACTION OF CLIENTS TOWARDS THE SERVICE
OF MUANG PETCHABURI MUNICIPALITY**

AN ABSTRACT

BY

MISS NARUMON MAHAKLAN

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University**

October 2003

Narumon Mahaklan. (2003). *Satisfaction of clients with the service of Muang Petchaburi Municipality*. Master Project, M.Ed (Business education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc.Prof. Dr. Aree Punmanee

The purpose of this research was to study Satisfaction of clients with the service of Muang Petchaburi Municipality in four aspects ; Place and its environment, Procession Service, Personnel and Information perception. It compared satisfaction of clients with the service of Muang Petchaburi Municipality by grouping patients under the following classification ; sex, age, education level, occupation, numbers of treatment per year and service time of each one

Sample of research were 300 persons who were patient of outpatient service of Muang Petchaburi Municipality. Aquestionnaire was constructed and use as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t – test and One – way Analysis of Variance were statistical method to analyze data and Tukey – Kramer Test.

The research revealed that :

1. Satisfaction of clients with the service of Muang Petchaburi Municipality in overall and each aspect were at high level , except the aspect Information perception was at less level.

2. There was statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the clients with different sex at .01 , except the aspect of procession service and personnel , there was statistical significant difference level at .01

3. There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the clients with different age , except the aspect of procession service , there was statistical significant difference level at .05

4. There was statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the clients with different education at .01 , except the aspect of procession service , there was statistical significant difference level at .05 and Information perception , there was statistical significant difference level at .01

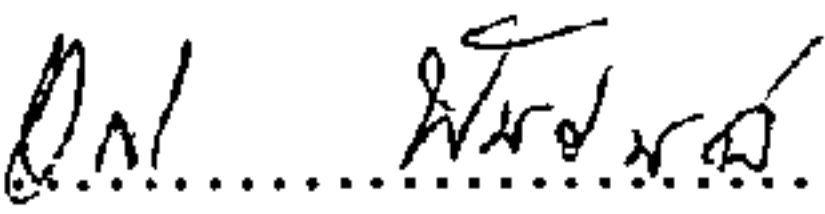
5. There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the clients with different occupation at .05 , except the aspect of place and its environment , procession service and Information perception , there was statistical significant difference level at .05

6. There was statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the clients with different number of treatment perception per year at .01 , except the aspect of procession service , personnel and Information perception , there was statistical significant difference level at .01

7. There was statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the clients with different service time of each one at .01 , except the aspect of procession service , personnel and Information perception , there was statistical significant difference level at .01

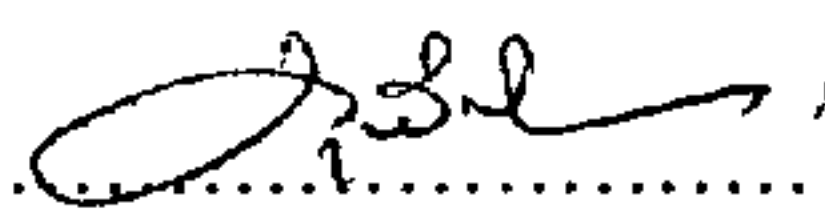
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

..........

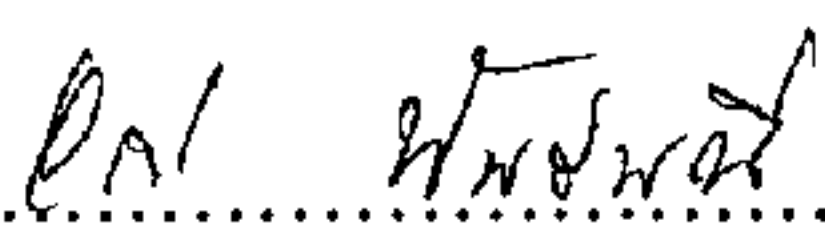
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

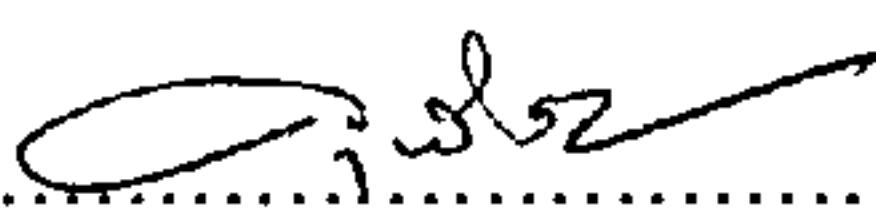
..........

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

.......... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

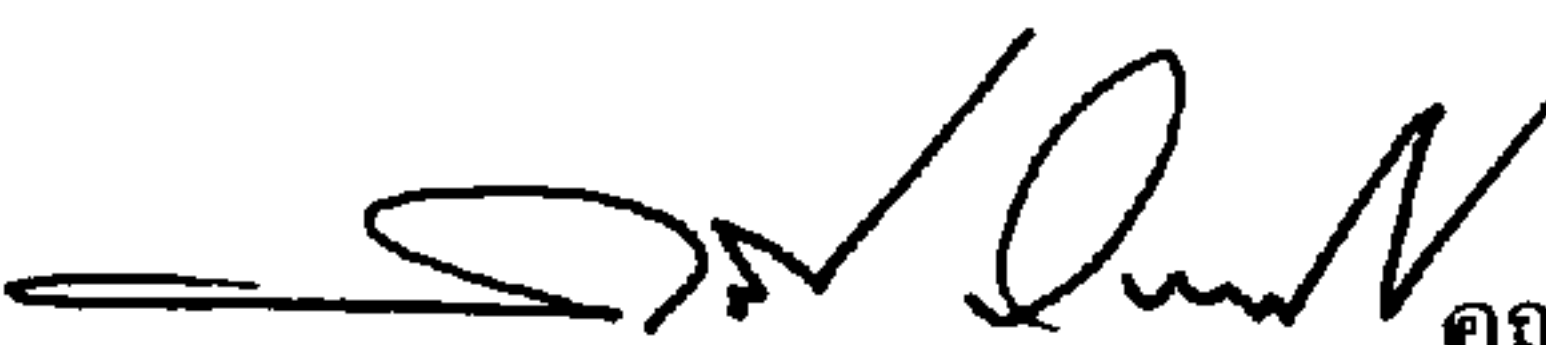
.......... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

.......... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผงศักดิ์ หมดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..........

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม

พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาช่วยเหลือและให้คำแนะนำจาก ท่านรองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จ สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจกศักดิ์ หมวดสง คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาชี้แนะ ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ใน การศึกษาให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย คุณ ทองเดิม ช่อพฤกษ์ รองปลัดเทศบาลเมืองเพชรบุรี และคุณสุบัน สวัสดิ์ประภา ผู้อำนวยการ กองการศึกษาเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่ได้กรุณาตรวจเครื่องมือในการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบขอบคุณคณะผู้บริหาร พี่และเพื่อนพนักงานของเทศบาลเมืองเพชรบุรีที่มีส่วน ร่วมคอยช่วยเหลือ ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบพระคุณผู้ ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับ นี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่คอย ห่วงใยและให้กำลังใจในการเรียนตลอดมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

นฤมล มหากลั่น

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองเพชรบุรี.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	21
แนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการ.....	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	27
ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย.....	66
ความสำคัญของการวิจัย.....	66
ขอบเขตของการวิจัย.....	66
วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	67
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	75
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	76
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	81
ภาคผนวก ก.....	82
ภาคผนวก ข.....	87
ภาคผนวก ค.....	92
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	94

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	46
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและทุกด้าน (N = 300)	48
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายด้าน (N = 300).....	48
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน (N = 300).....	49
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านบุคลากร โดยรวมและรายด้าน (N = 300).....	50
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมและรายด้าน (N = 300).....	51
7	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ของเทศบาลเมืองเพชรบุรีที่เพศแตกต่างกัน	52
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำแนกตามอายุ.....	53
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของ เทศบาลเมืองเพชรบุรีที่มีอายุแตกต่างกัน	54
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ เทศบาลเมืองเพชรบุรี เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Tukey โดยจำแนก ตามอายุ	55
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของ เทศบาลเมืองเพชรบุรีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	56
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	57
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของ เทศบาลเมืองเพชรบุรีที่อาชีพแตกต่างกัน.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ของเทศบาลเมืองเพชรบุรี เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Tukey โดย จำแนกตามอาชีพ.....	59
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของ เทศบาลเมืองเพชรบุรีที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีแตกต่างกัน.....	61
16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำแนกตามเวลาในการ รับบริการแต่ละครั้ง.....	62
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของ เทศบาลเมืองเพชรบุรีที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน.....	63
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ของเทศบาลเมืองเพชรบุรี เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Tukey โดย จำแนกตามเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง.....	64

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจ การปกครองจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองในอันที่จะตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชน เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นผู้รู้ปัญหาและเป็นผู้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ เพราะอยู่ใกล้ชิดเหตุการณ์ และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในท้องถิ่น ดังนั้น การที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองหรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง แม้ว่าเทศบาลจะไม่มีอิสระในการดำเนินงานอย่างสิ้นเชิงยังถูกควบคุมจากรัฐบางประการกระนั้นก็ตามนับได้ว่าเทศบาลเป็นองค์กรท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง

เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร เทศบาลแต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวน และความหนาแน่นของประชากร เทศบาลแต่ละประเภทมีบทบาทหน้าที่สำคัญ คือการออกเทศบัญญัติ และการให้บริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนในบทบาทหน้าที่สำคัญสองประการดังกล่าวนี้ บทบาทในการให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทหนึ่งที่ส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบทุกคนในแทบทุกกิจกรรมในการดำเนินชีวิต และทุกวันอีกด้วย

เทศบาลมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 3 ประการ ประการแรกบทบาทหน้าที่ที่ต้องทำ ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อย การบำรุงทางน้ำทางบก การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการดับเพลิง การจัดให้มีการศึกษาอบรม ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีสถานพยาบาล การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ส้วมสาธารณะ การไฟฟ้า การดำเนินการ โรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อของท้องถิ่น เป็นต้น ประการที่สองบทบาทหน้าที่อาจจะทำ ได้แก่ ให้มีตลาด ทำเทียบเรือท่าข้าม ให้มีสุสานและฌาปนสถานบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การสงเคราะห์ การสาธารณูปการ

กิจการเพื่อสาธารณสุข สถานศึกษา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บำรุงแหล่งเสื่อมโทรม เทศพาณิชย์ เป็นต้น และประการสุดท้าย บทบาทหน้าที่ที่กระทำนอกเขตเทศบาล ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่ได้รับอนุมัติจากสภาเทศบาลและกระทรวงมหาดไทยแล้ว (มาตรา 50 ถึง มาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496)

เทศบาลแต่ละแห่งจะจัดให้เป็นบริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล แม้บริการสาธารณะที่จัดในแต่ละเทศบาลจะมีความแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตามทุกเทศบาลก็ย่อมมีหลักในการจัดบริการเช่นเดียวกัน คือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

เทศบาลเมืองเพชรบุรี เป็นเทศบาลหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตามยังปรากฏภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังมีความรู้สึกต่อบริการที่รับไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น แม้เทศบาลได้เคยปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริการงานจัดบริการสาธารณะของเทศบาลมาบ้างแล้วก็ตาม ซึ่งจากการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรีไม่อาจจัดบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควรนั้นอาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น การได้รับงบประมาณน้อยกว่าที่ควรจะได้ การด้อยประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการจัดบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งการให้บริการดังกล่าวอาจจะพิจารณารวมไปถึงระบบ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการ

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นลูกจ้างของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่เทศบาลฯ บางส่วน (ณ วันที่ 24 ธันวาคม 2545) พบว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี มีความรู้สึกต่อการบริการที่ได้รับไม่ดีเท่าที่ควรนั้น เนื่องจากความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ไม่สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ซึ่งจะเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข และจัดบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี เฉลี่ยจำนวน 1,200 คนต่อเดือน (ที่มา : รายงานประจำปีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองเพชรบุรี. 2545)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน 300 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; Yamane. 1967 : 886-887) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95%

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ จำแนกเป็น

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 อายุ

2.1.2.1 15 – 25 ปี

2.1.2.2 26 – 35 ปี

2.1.2.3 36 – 45 ปี

2.1.2.4 46 ปีขึ้นไป

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป

2.1.4 อาชีพ

2.1.4.1 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการบำนาญ

2.1.4.2 รับจ้าง

2.1.4.3 ธุรกิจส่วนตัว

2.1.4.4 เกษตรกร

- 2.1.5 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ / ปี
 - 2.1.5.1 น้อยกว่า 2 ครั้ง
 - 2.1.5.2 2 ครั้งขึ้นไป
- 2.1.6 เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง
 - 2.1.6.1 น้อยกว่า 30 นาที
 - 2.1.6.2 30 – 60 นาที
 - 2.1.6.3 1 ชั่วโมงขึ้นไป
- 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี หมายถึง การแสดงความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ซึ่งจำแนกเป็น 4 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีในด้าน
 - 1.1.1 ความกว้างของสถานที่ที่เข้ารับบริการ
 - 1.1.2 สถานที่ติดต่อสะอาด ร่มรื่น และสะดวกสบาย
 - 1.1.3 ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน
 - 1.1.4 การจัดที่พัก / เก้าอี้นั่งรอคอยรับบริการ
 - 1.1.5 การบริการน้ำดื่ม / โทรศัพท์ / หนังสือพิมพ์ สำหรับผู้มารับบริการ
 - 1.1.6 ความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ / ห้องส้วม
 - 1.1.7 ความเพียงพอของจำนวนที่จอดรถ
- 1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่มีต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นงานจนถึงขั้นสุดท้ายของงาน ได้แก่
 - 1.2.1 ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ
 - 1.2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - 1.2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
 - 1.2.4 ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน
 - 1.2.5 ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน
 - 1.2.6 ช่วงเวลาในการให้บริการ
 - 1.2.7 ความทันสมัย และความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - 1.2.8 ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.3 ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

- 1.3.1 ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ
- 1.3.2 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่ที่บริการ
- 1.3.3 ความเต็มใจในการให้บริการ
- 1.3.4 การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
- 1.3.5 ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ
- 1.3.6 ความสุภาพของการให้บริการ
- 1.3.7 ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
- 1.3.8 การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ
- 1.3.9 การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย
- 1.3.10 การรับฟังความคิดเห็น
- 1.3.11 การบริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ

1.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ ได้แก่

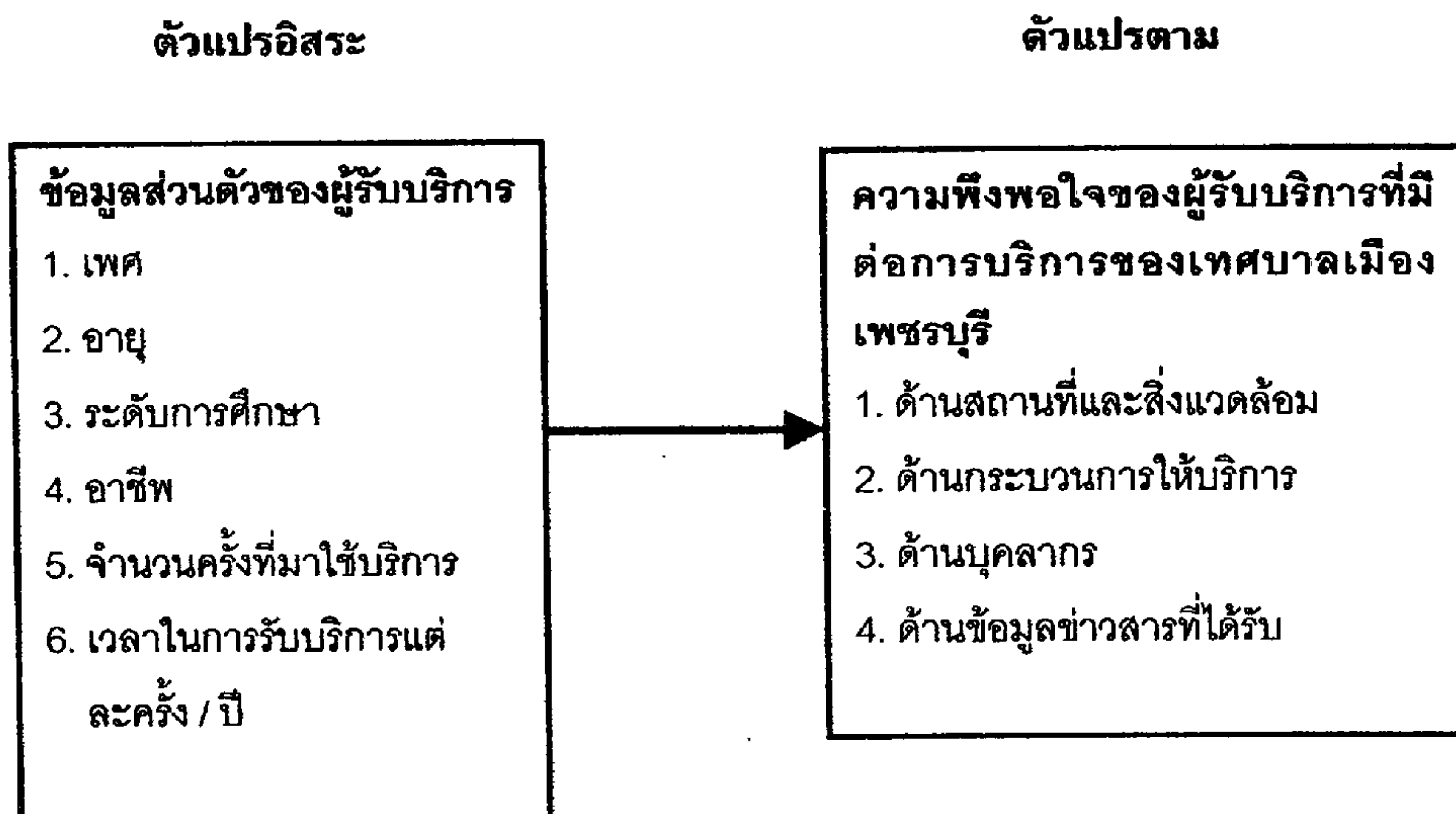
- 1.4.1 การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์
- 1.4.2 การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับ / โบปลิว และหนังสือพิมพ์
- 1.4.3 การเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลฯ ผ่านทางวิทยุกระจายเสียง และรถบริการประชาสัมพันธ์
- 1.4.4 การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาลฯ
- 1.4.5 ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล
- 1.4.6 ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

2. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ / ปี หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี ในหนึ่งปี เช่น ครั้งนี้เป็นครั้งแรก ครั้งที่สอง หรือครั้งที่สามในปีนั้น เป็นต้น

3. เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง / 1 กิจกรรมที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรีในแผนกต่าง ๆ ได้แก่ งานโยธา งานรักษาความสะอาด งานภาษี และงานทะเบียนราษฎร และเป็นผู้ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่สามารถฟัง พูดภาษาไทยได้ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจัดเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองเพชรบุรี
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี
 - 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการ
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
 - 2.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
 - 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้ง

ที่ตั้ง

เทศบาลเมืองเพชรบุรี ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีอันเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางตอนล่างของประเทศ โดยอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร เมืองหลวงของประเทศเป็นระยะทางประมาณ 120 กิโลเมตร

อาณาเขต

เทศบาลเมืองเพชรบุรี มีอาณาเขตติดต่อกับท้องถิ่นใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อบต.หนองโสน อบต.บ้านกุ่ม และอบต.ธงไชย

ทิศใต้ ติดต่อกับ อบต.ต้นมะม่วง อบต.โพธิ์ไร่หวาน และอบต.บ้านหม้อ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อบต.หนองโสน อบต.ช่องสะแก และอบต.นาวั่ง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.ไร่ส้ม และอบต.บ้านหม้อ

จำนวนพื้นที่/สภาพพื้นที่

เทศบาลเมืองเพชรบุรี มีพื้นที่ 5.4 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,375 ไร่ มีสภาพเป็นพื้นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำเพชรบุรีไหลผ่านกลางเขตเทศบาลฯ จากแนวเขตเทศบาลฯ ด้านทิศใต้ไปจรดแนวเขต เทศบาลด้านทิศเหนือ เป็นระยะทางประมาณ 3.7 กิโลเมตร ความกว้างของแม่น้ำเพชรบุรี ช่วงที่ไหลผ่านในเขตเทศบาลฯ โดยเฉลี่ยประมาณ 50 เมตร คิดเป็นพื้นที่ของแม่น้ำเพชรบุรีในส่วนของที่ไหลผ่านเทศบาลเมืองเพชรบุรี ประมาณ 185 ตารางกิโลเมตร

1.2 ประชากร

จำนวนประชากร/ครัวเรือน

จากหลักฐานทางทะเบียนราษฎร ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2545 ของศูนย์ประมวลผลข้อมูลจังหวัดเพชรบุรี ปรากฏข้อมูลจำนวนประชากร/ครัวเรือน ในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี ดังนี้

ข้อมูลจำนวนประชากร/จำนวนครัวเรือนรวม

จำนวนประชากรรวม 31,365 คน

จำนวนครัวเรือนรวม 8,757 หลังคาเรือน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 การประปา

ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี เป็นชุมชนเมืองที่เป็นศูนย์กลางในทุกด้านของจังหวัดเพชรบุรี มีการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการประปา มีแม่น้ำเพชรบุรีเป็นแหล่งน้ำดิบโดยพื้นที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาลฯ ทั้งหมดจากข้อมูลของสำนักงานประปาจังหวัดเพชรบุรี มีผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลฯ จำนวน 6,437 ครัวเรือน

1.2 ไฟฟ้า

1.2.1 จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า/พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้า

ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี มีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการไฟฟ้า โดยพื้นที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาลฯ ทั้งหมดจากข้อมูลของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี มีผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลฯ จำนวน 7,258 ราย

1.2.2 ไฟฟ้าสาธารณะ

ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี มีไฟฟ้าสาธารณะครอบคลุมถนนทุกสายในเขตเทศบาลฯ

1.3 โทรศัพท์

ในจังหวัดเพชรบุรี มีชุมสายโทรศัพท์ที่ให้บริการเลขหมายแก่ประชาชนในเขตเทศบาล จำนวน 1 แห่ง คือ ชุมสายโทรศัพท์เพชรบุรี

1.4 การสื่อสาร

ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี มีหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและโทรคมนาคม ดังนี้

- (1) ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดเพชรบุรี
- (2) ที่ทำการสื่อสารโทรคมนาคมจังหวัดเพชรบุรี
- (3) สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีที่ตั้งที่ทำการอยู่ในเขต อบต.บ้านหม้อ แต่ประชาชนสามารถรับฟังข่าวสาร สารสนเทศจากสถานีวิทยุฯ ได้ ทางคลื่นความถี่ FM 95.75 MHZ
- (4) สื่อมวลชนในพื้นที่
 - ก. หนังสือพิมพ์เพชรภูมิ
 - ข. หนังสือพิมพ์สัจจามวลชน
 - ค. หนังสือพิมพ์ปฏิรูป
 - ง. เคเบิลทีวี ดำเนินการโดยห้างหุ้นส่วนจำกัดเพชรบุรีเคเบิลทีวี
- (5) สื่อที่เทศบาลฯ ดำเนินการเอง
 - ก. ศูนย์บริการการศึกษาทางไกลฯ เทศบาลเมืองเพชรบุรี
ส่งสัญญาณออกอากาศในระบบเคเบิลทีวีเพชรบุรี ช่องสัญญาณที่ 17
 - ข. ระบบเสียงตามสายของเทศบาลฯ

1.5 ลักษณะการใช้ที่ดิน

พื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี ประกอบด้วย 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลคลองกระแชงและตำบลท่าราบ เป็นพื้นที่อยู่ในเขตบังคับใช้ผังเมืองรวมตามประกาศกฎกระทรวง ฉบับที่ 294 (พ.ศ. 2539) ออกตามความในพระราชบัญญัติผังเมือง พ.ศ. 2518 และได้มีการกำหนดประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาลฯ ไว้ดังนี้

1. ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัยหนาแน่นปานกลาง ส่วนใหญ่จะอยู่ทางด้านทิศตะวันออกของพื้นที่เขตเทศบาลฯ (ฝั่งตำบลท่าราบทั้ง 8 ชุมชน)
2. ที่ดินประเภทพาณิชยกรรม และที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่ตอนกลางและทางด้านทิศตะวันตกของพื้นที่เขตเทศบาลฯ (พื้นที่ริมฝั่งแม่น้ำเพชรบุรีทั้ง 2 ฝั่ง ซึ่งเป็นเขตการค้าหลัก และพื้นที่ชุมชนพระปรางค์ในฝั่งคลองกระแชง)

3. ที่ดินประเภทที่โล่งเพื่อนันทนาการ และการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ได้แก่ พื้นที่ภูเขาพนมขวิด เขาวัง และพื้นที่โดยรอบ ซึ่งจะอยู่ทางด้านทิศเหนือและทิศตะวันตกของพื้นที่เขตเทศบาลฯ (ฝั่งตำบลคลองกระแซงในเขตชุมชนทรัพย์สิน ชุมชนพระนครคีรี ชุมชนรถไฟ - ไชยสุรินทร์ และชุมชนนามอญ)

4. ที่ดินประเภทสถานศึกษา จะกระจายอยู่เป็นแห่งๆ ทั่วเขตเทศบาลฯ

5. ที่ดินประเภทสถาบันศาสนา จะกระจายอยู่เป็นหย่อมๆ ทั่วเขตเทศบาลฯ

6. ที่ดินประเภทสถานที่ราชการ การสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ส่วนใหญ่จะอยู่ทางด้านทิศเหนือของพื้นที่เขตเทศบาลฯ (ฝั่งตำบลคลองกระแซงในเขตชุมชนพระปรางค์ ชุมชนพระนครคีรี และชุมชนทรัพย์สิน)

ซึ่งส่วนใหญ่การใช้ที่ดินในเขตเทศบาลฯ จะเป็นการใช้ที่ดินเพื่อการอยู่อาศัยและการพาณิชย์กรรม และเป็นไปตามที่ได้กำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินในผังเมืองรวม ซึ่งการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาลฯ เป็นมาแต่เดิมเนื่องจากการเป็นชุมชนเมืองเก่า และไม่มีการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

ด้านเศรษฐกิจ

1.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

(1) การพาณิชย์กรรม โดยเน้นการค้าขายสินค้าอุปโภค-บริโภคต่างๆ ทั้งที่เป็นการค้าปลีก และค้าส่ง

(2) ธุรกิจการบริการ ในพื้นที่เขตเทศบาลฯ จะเป็นศูนย์รวมธุรกิจการบริการในทุกๆ ด้าน

(3) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

(4) พนักงานในองค์กรภาคเอกชน

(5) รับจ้างทั่วไป

1.2 การเกษตรกรรม

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมในท้องถิ่น จะเป็นการเกษตรเพื่อการบริโภคในครัวเรือน แม้ว่าสภาพภูมิประเทศและลักษณะที่ตั้งของพื้นที่เขตเทศบาลฯ จะเป็นที่ราบลุ่ม อุดมสมบูรณ์บริเวณสองฝั่งแม่น้ำเพชรบุรี ซึ่งเหมาะแก่การทำเกษตรกรรม แต่เนื่องจากความเป็นชุมชนเมืองอันเป็นเมืองศูนย์กลางความเจริญในทุกๆ ด้านของจังหวัดเพชรบุรี ทำให้ประชาชนไม่สนใจที่จะทำอาชีพเกษตรกรรม

1.3 การพาณิชย์กรรมและบริการ

(1) สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

- ก. สถานีบริการน้ำมัน 2 แห่ง (ถนนราชวิถี, ถนนโพธิ์การ้อง)
- ข. ห้างสรรพสินค้า 1 แห่ง (ห้างสหไทยเพชรบุรี)
- ค. ตลาดสด 4 แห่ง แยกเป็น
 - ตลาดเอกชน 2 แห่ง ได้แก่
 - 1. ตลาดเทพพิสัย ถนนแปลงนาม ตำบลท่าราบ
 - 2. ตลาดสดไพบุลย์ (ตลาดวัดเกาะ) ถนนมาตยาวงษ์ ตำบลท่าราบ
 - ตลาดที่อยู่ในความดูแลของที่ทำการทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
 - 1. ตลาดสด (ริมน้ำ) ถนนพาณิชย์เจริญ ตำบลท่าราบ
 - 2. ตลาดอนามัย ถนนมาตยาวงษ์ ตำบลท่าราบ
- ง. ตลาดอุปโภค 1 แห่ง เป็นตลาดที่อยู่ในความควบคุมดูแลของที่ทำการทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์
- จ. ประกอบกิจการประเภทสะสมอาหาร 165 แห่ง
- ฉ. ประกอบกิจการประเภทกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 373 แห่ง
- ช. แผงลอย 1,306 แห่ง

(2) สถานประกอบการเทศพาณิชย์

- ก. สถานขนานูปาส 2 แห่ง (สถานขนานูปาสเมืองเพชรบุรี 1 และ 2)
- ข. โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง (โรงฆ่าสัตว์เทศบาลเมืองเพชรบุรี)

(3) สถานประกอบการด้านบริการ

- ก. โรงแรม 6 แห่ง แยกเป็น
 - ตำบลคลองกระแซง
 - 1. โรงแรมสงวนชัย ถนนดำเนินเกษม
 - 2. โรงแรมเขาวังโฮเต็ล ถนนราชวิถี
 - 3. โรงแรมบัวแก้ว ถนนเพชรเกษม (สายเก่า)
 - 4. ระเบียบเกสต์เฮ้าส์ ถนนชีสระอินทร์
 - ตำบลท่าราบ
 - 1. โรงแรมเพชรบุรี ถนนเทเวศน์
 - 2. โรงแรมจอมเกล้า ถนนเทเวศน์

ข. ธนาคาร 12 แห่ง แยกเป็น

ตำบลคลองกระแชง

1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สาขาเพชรบุรี ถนนดำเนินเกษม
2. ธนาคารทหารไทย จำกัด สาขาเพชรบุรี ถนนดำเนินเกษม
3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ถนนราชวิถี

ตำบลท่าราบ

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาเพชรบุรี ถนนสุนทรวิจิตร
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาถนนสุนทรวิจิตร ถนนสุนทรวิจิตร
3. ธนาคารศรีนคร จำกัด สาขาเพชรบุรี ถนนสุนทรวิจิตร
4. ธนาคารไทยธนาคาร สาขาเพชรบุรี ถนนพงษ์สุริยา
5. ธนาคารเอเชีย จำกัด สาขาเพชรบุรี ถนนพานิชเจริญ
6. ธนาคารออมสิน สาขาจอมเกล้า ถนนพงษ์สุริยา
7. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาเพชรบุรี ถนนสุนทรวิจิตร
8. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเพชรบุรี ถนนพานิชเจริญ
9. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สาขาซอยสะพานจอมเกล้า ถนนเทเวศน์

ค. โรงภาพยนตร์ 1 แห่ง ได้แก่ โรงภาพยนตร์เพชรบุรีราม่า ตำบลท่าราบ

ง. สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข จำนวน 280 แห่ง

1.4 การอุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่น เป็นการประกอบอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ประเภทอุตสาหกรรมในครัวเรือน โดยเป็นโรงงานตาม พ.ร.บ. โรงงาน จำนวน 57 แห่ง

1.5 การท่องเที่ยว

ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณสถาน สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ วัดวาอารามต่างๆ โดยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ เขาวัง, วัดมหาธาตุวรวิหาร, พระรามราชนิเวศน์, วัดใหญ่สุวรรณาราม, วัดกำแพงแลง, เขาพนมขุด, วัดเกาะแก้วสุทธาราม, วัดพระพุทธไสยาสน์, วัดชีว์ประเสริฐ, วัดเพชรพลี, วัดสนามพราหมณ์ และวัดพระทรง

1.6 การปศุสัตว์

ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี ไม่มีพื้นที่ปศุสัตว์

ด้านสังคม

1.1 ชุมชน

ในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี มีชุมชนย่อยที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยจำนวน 16 ชุมชน แยกตามตำบลประกอบด้วย

ตำบลท่าราบ

1. ชุมชนจันทราวาส
2. ชุมชนท่าหิน
3. ชุมชนต้นมะม่วง
4. ชุมชนไร่ขิง
5. ชุมชนหน้าพระลาน
6. ชุมชนวัดลาด
7. ชุมชนวิหารใหญ่-ไตรโลก
8. ชุมชนวัดเกาะ

ตำบลคลองกระแชง

1. ชุมชนทรัพย์สิน
2. ชุมชนพระนครคีรี
3. ชุมชนพระปรารักษ์
4. ชุมชนชีสระอินทร์
5. ชุมชนไร่รอ
6. ชุมชนรามราชนิเวศน์
7. ชุมชนรถไฟ-ไชยสุรินทร์
8. ชุมชนนามอญ

1.2 ศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัดในพุทธศาสนา ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลฯ จำนวน 32 วัด (ตำบลคลองกระแชง จำนวน 17 วัด ตำบลท่าราบ จำนวน 15 วัด) และมีโบสถ์อันเป็นศาสนาสถานของศาสนาคริสต์ จำนวน 2 แห่ง

1.3 วัฒนธรรม

วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ คือ

- (1) ประเพณีสงกรานต์
- (2) ประเพณีเข้าพรรษา

1.4 การศึกษา

ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี มีสถานศึกษาในสังกัดต่างๆ ดังนี้

1. สังกัดกรมอาชีวศึกษา จำนวน 2 แห่ง
2. สังกัดกรมสามัญศึกษา จำนวน 3 แห่ง
3. สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ จำนวน 1 แห่ง
4. สังกัดเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน 4 แห่ง
5. โรงเรียนเอกชน
 - 5.1 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 3 แห่ง
 - 5.2 ระดับประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง
 - 5.3 ระดับอนุบาล จำนวน 6 แห่ง
6. สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชน

พระปรารักษ์

1.5 กีฬา / นันทนาการ / พักผ่อน

- (1) สนามกีฬาเอนกประสงค์ จำนวน 2 แห่ง (สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเทศบาลฯ และสนามกีฬาชุมชนวิหารใหญ่)
- (2) สนามฟุตบอล จำนวน 1 แห่ง (สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเทศบาลฯ)
- (3) สนามบาสเกตบอล จำนวน 1 แห่ง (สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเทศบาลฯ)
- (4) สนามตะกร้อ จำนวน 2 แห่ง (สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเทศบาลฯ และสนามกีฬาชุมชนรถไฟไชยสุรินทร์)
- (5) สนามวอลเลย์บอล จำนวน 2 แห่ง (สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเทศบาลฯ และสนามกีฬาชุมชนต้นมะม่วง)
- (6) สระว่ายน้ำ จำนวน 1 แห่ง (สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเทศบาลฯ)
- (7) ห้องสมุดประชาชน จำนวน 2 แห่ง (ห้องสมุดศูนย์เยาวชนเทศบาลฯ และห้องสมุดประชาชนวัดแรกของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดเพชรบุรี)
- (8) สนามเด็กเล่น จำนวน 2 แห่ง (สวน 60 พรรษาเพชรประจักษ์ร่วมเย็น และสนามเด็กเล่นริมถนนรถไฟ)
- (9) สวนสาธารณะ / สวนสุขภาพ จำนวน 1 แห่ง (สวน 60 พรรษาเพชรประจักษ์ร่วมเย็น)

1.6 สาธารณสุข

- (1) โรงพยาบาล / สถานพยาบาลในเขตเทศบาลฯ
 - ก. สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง (โรงพยาบาลพระจอมเกล้า ขนาด 365 เตียง และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งให้บริการเฉพาะผู้ป่วยนอก)

ข. สังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 1 แห่ง (โรงพยาบาลค่ายรามราช-
นิเวศน์ ขนาด 10 เตียง)

(2) ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง สังกัดเทศบาลเมืองเพชรบุรี ซึ่งให้
บริการเฉพาะผู้ป่วยนอก

ด้านการเมืองการบริหาร

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

องค์กรเทศบาลเมืองเพชรบุรี ประกอบด้วย สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี

1. สภาเทศบาลเมืองเพชรบุรี ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งเลือกตั้ง โดย
ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน
2. คณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรี 3 คน
ซึ่งทั้งนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีมาจากการโหวตเลือก โดยใช้เสียงข้างมากของสมาชิก
สภาเทศบาล

เทศบาลเมืองเพชรบุรี มีอัตรากำลังรวม 472 อัตรา แยกเป็น

(1) พนักงานเทศบาลสามัญ	จำนวน 118 อัตรา
(2) พนักงานครูเทศบาล	จำนวน 142 อัตรา
(3) ลูกจ้างประจำ	จำนวน 61 อัตรา
(4) ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน 151 อัตรา

2. โครงสร้างและระบบการให้บริการ

เนื่องจากเทศบาลเมืองเพชรบุรี มีประชากรอาศัยอยู่ค่อนข้างหนาแน่นเป็นบางชุมชน จึงมีความต้องการบริการด้านต่างๆ หลากหลายกันไปตามภาระหน้าที่ในการให้บริการ และ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นหน้าที่โดยตรงของสำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรี การจัดโครงสร้างของสำนักงานเทศบาล ตลอดจนการจัดระบบการให้บริการจำเป็นต้องจัดให้เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน รวมทั้งจะต้องสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด สำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรีได้จัดโครงสร้างและระบบการให้บริการไว้ดังนี้

สำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรี มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแลโรงเรียนประถมศึกษา การดูแลรักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติเทศบาล หรือที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งส่วนราชการดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนบัตร การบริหารงานบุคคล การสารบรรณและธุรการทั่วไป การเป็นศูนย์อำนวยการในการบริหารงานของเทศบาล ศูนย์ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การวางแผนงานและโครงการ การดูแลรักษาสถานที่และยานพาหนะ ส่วนกลาง โดยแบ่งออกเป็น 4 งาน ดังนี้

1.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการสารบรรณ และธุรการทั่วไป การประชุมและพิธีการ การจัดเวรยาม การควบคุมดูแลสถานที่และยานพาหนะ การดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ของหัวหน้างานและลูกจ้างของสำนักงานเทศบาล การลงเวลาปฏิบัติราชการและควบคุมวันลา งานการเลือกตั้ง งานจัดทำคำสั่งของเทศบาล

1.2 งานทะเบียน มีหน้าที่ให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตลอดจนการดำเนินการแก่ผู้กระทำผิดพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 3 งาน ดังนี้

งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ และธุรการทั่วไป การงบประมาณการเงิน บัญชีและพัสดุ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ การประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การจัดทำและรวบรวมสถิติต่างๆ การบันทึกข้อมูลทางทะเบียน

งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่เกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ได้แก่ การจัดทำทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด และทะเบียนคนตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่อาศัย การให้เลขหมาย

ประจำบ้าน การรับแจ้งขอเพิ่มชื่อตกลำรวจ การรับแจ้งตั้งชื่อบุตร การขอตั้งชื่อสกุล การขอเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล การขอแก้ไขสัญชาติ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ ในเอกสารทะเบียนราษฎร เช่น ทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร การรับแจ้งย้าย เก็บฝัง เผาศพ การรับแจ้งบ้านรื้อ บ้านถูกเพลิงไหม้ การตรวจสอบทะเบียนบ้านเพื่อขึ้นทะเบียนทหาร และเพื่อการต่างๆ การเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร การจัดทำทะเบียนราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง การจัดทำสถิติทะเบียนราษฎรเป็นรายเดือนและรายปี ฯลฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่เกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน การจัดทำบัญชีสำรวจผู้มีอายุอยู่ในเกณฑ์ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน การดำเนินการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขรายการในบัตรประจำตัวประชาชน การดำเนินการแก่ผู้กระทำผิดพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฯลฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ป้องกันภัยพิบัติต่างๆ และบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น เช่น อุบัติภัย วาตภัย อุทกภัย เติร์มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกัน การช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

1.4 งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลสามัญและลูกจ้าง งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ งานสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก งานทะเบียนประวัติ การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การพัฒนาบุคลากร การศึกษาอบรม การประเมินผล การปฏิบัติงาน การให้บำเหน็จความชอบ การประกันภัยสังคม ลูกจ้าง การลาประจำปี และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. กองช่าง (ฝ่ายโยธา) มีหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง ซ่อมแซมบูรณะสิ่งสาธารณประโยชน์ต่างๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณประจำปี ควบคุมบังคับการหรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ตรวจสอบ ควบคุมดูแลรักษาที่สาธารณะ สำรวจเพื่อวางแผนการก่อสร้าง

2.1 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งบประมาณการเงิน บัญชีและพัสดุ รับแบบคำขออนุญาตเก็บค่าธรรมเนียม และจ่ายแบบใบอนุญาตก่อสร้าง จัดแปลงรื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคารและใบอนุญาตต่างๆ รับคำขอติดตั้งป้ายโฆษณาหรือการขอทำการในที่สาธารณะ ขยายแบบประกวดราคาจ้างเหมา และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานโครงการก่อสร้างและบูรณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบวางแผนงานและควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซมบูรณะถนน ตรอก ซอย ท่อระบายน้ำ สะพาน อาคารและสิ่งสาธารณประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3 งานควบคุมอาคาร มีหน้าที่เกี่ยวกับการอนุญาตและต่อไปอนุญาตให้ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน และเคลื่อนย้ายอาคาร ตลอดจนควบคุมตรวจสอบการกระทำดังกล่าวให้ถูกต้องตามที่ได้รับอนุญาต ตรวจสอบดำเนินการกับผู้กระทำผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ให้บริการการจำหน่ายแบบมาตรฐานของอาคารพักอาศัย และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

2.4 งานรักษาที่สาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดแนวเขตที่สาธารณะ รั้ววัด ปักแนวศูนย์กลางและเขตถนน ตรอก ซอย คูคลอง ในการก่อสร้าง ปรับปรุง ถนน ท่อระบายน้ำ ทางเท้า เขื่อน สะพานและอาคาร ตามงบประมาณของสำนักงานเทศบาล ซึ่งกำหนดแนวเขตที่สาธารณะให้ผู้ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตรวจสอบและดูแลที่สาธารณะ พิจารณารับอุทิตที่ดินให้เป็นสาธารณประโยชน์ ตรวจสอบและดำเนินการตามคำสั่งเทศบาล เมื่อมีการละเมิดหรือกระทำความเสียหายในที่สาธารณะ และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.5 งานจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่ออกแบบจัดสถานที่ จัดตั้งไฟฟ้าทั้งงานรัฐพิธี งานประเพณี งานซ่อมบำรุงไฟฟ้าในเขตเทศบาล

3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหาร สุขาภิบาลสถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายแก่สุขภาพ การสุขาภิบาลตลาด การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลทั่วไปให้ได้มาตรฐานทางสุขาภิบาล และถูกสุขลักษณะ การพัฒนาควบคุมและรักษาสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเผยแพร่ อบรม ประชาสัมพันธ์ด้านการสุขาภิบาลและการสาธารณสุข การกำจัดการห้ามและระงับเหตุรำคาญในที่สาธารณะหรือที่เอกชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานธุรการมีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ งานดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การจัดทำคำสั่งประกาศรับเรื่องรื้อรื้อร้องทุกข์ การลา การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ ป้องกันเหตุรำคาญและมลภาวะ

3.3 งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่รักษาความสะอาดและกำจัดขยะมูลฝอย งานกำจัดสิ่งปฏิกูล งานท่อระบายน้ำ งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3.4 งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสุขศึกษา งานอนามัยโรงเรียน งานอนามัยแม่และเด็ก งานสาธารณสุขมูลฐาน

3.5 งานศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่ให้บริการรักษาพยาบาล ในและนอกสถานที่ สนับสนุนแพทย์เกี่ยวกับการตรวจวินิจฉัย และให้บริการรักษาพยาบาล งานวางแผนครอบครัว

3.6 งานสัตว์แพทย์ มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบโรงฆ่าสัตว์ โรคที่เกิดจากสัตว์เลี้ยง งานควบคุมพิษสุนัขบ้า งานป้องกันโรคติดต่อ

4. กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี การพัสดุ และทรัพย์สิน งบประมาณ งานผลประโยชน์ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งงานรับผิดชอบดังนี้

4.1 งานผลประโยชน์ มีหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม งานเร่งรัดหนี้สิน การจัดเก็บค่าธรรมเนียม การประเมินภาษี งานจัดทะเบียนและรายการต่างๆ

4.2 งานการเงินและบัญชี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณของส่วนราชการ งานตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญจ่ายเงิน งานตรวจสอบบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร

4.3 งานพัสดุและทรัพย์สิน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพัสดุทั่วไปของเทศบาล ตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ

4.4 งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

5. กองการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับปฏิบัติงานบริการการศึกษาและวิชาการ งานเกี่ยวกับการให้การศึกษาแก่เด็กในเขตเทศบาล ทั้งระดับก่อนวัยเรียนและวัยบังคับที่อยู่ในเกณฑ์บังคับตามกฎหมาย งานเกี่ยวกับศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานนิเทศการศึกษา

5.1 งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ควบคุมดูแลโรงเรียน พิจารณาจัดตั้ง ยุบ เลิก โรงเรียน จัดเตรียมให้บริการวัสดุอุปกรณ์ คู่มือครู สื่อการเรียน ปลุกฝังวินัยปลูกฝังประชาธิปไตยให้เด็ก และชุมชน

5.2 งานนิเทศการศึกษา มีหน้าที่สำรวจความต้องการและปัญหาของการศึกษา เก็บวิเคราะห์ข้อมูล งานพัฒนาของหลักสูตร ให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาของวิชาการ งานประชุมอบรมสัมมนา

5.3 งานกิจกรรมนักเรียน มีหน้าที่ตรวจตราสอดส่องดูแลความประพฤติของนักเรียน งานสำรวจเด็กมีอายุครบเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ งานประสานงาน จัดทำรายงานการศึกษา งานเกี่ยวกับทะเบียน ประกาศนียบัตร ใบสุทธิ

5.4 งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน มีหน้าที่สำรวจ รวบรวมข้อมูลต่างๆ งานส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาชีพต่างๆ แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป งานพัฒนาเยาวชนให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ

6. กองวิชาการและแผนงานประชาสัมพันธ์

6.1 งานวิเคราะห์นโยบายแผน มีหน้าที่คือ ทำแผนวิเคราะห์นโยบาย จัดทำแผนพัฒนาเทศบาล แผนพัฒนาเทศบาลประจำปี แผนระยะ 5 ปี เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด โดยนำความต้องการของประชาชน สภาพปัญหาต่างๆ ของประชาชน ในท้องถิ่นมาพิจารณาประกอบกัน

6.2 งานนิติกร มีหน้าที่ทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหา ข้อกฎหมาย ร่าง และพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง จัดทำนิติกรรม งานสอบสวนเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาล งานสอบสวนเปรียบเทียบปรับการกระทำที่ละเมิดเทศบัญญัติ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6.3 งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาพื้นที่ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ ผลิตเอกสารและสื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ รวบรวม และสรุปข่าวของหน่วยงานจากสื่อมวลชนประเภทต่างๆ เสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การชี้แจงข่าวและเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และเพื่อประโยชน์แก่ฝ่ายบริหารที่จะนำไปใช้เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ แก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่ต้องการศึกษา

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1.1 การบริการ

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าหมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994 : 464) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมใดๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของการบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533 : 1-2) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวก สบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆ อย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บ ตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานของการบริการเป็นไปได้อย่างมากยิ่ง

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535 : 13) กล่าวว่า “การบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิตไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก”

สุขุม นวลสกุล (2538 : 16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าที่จะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าที่จะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคืองานบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัว เพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการแก่เขา ได้รับความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือ

สินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction)

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

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

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

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ที่ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการบริการนี้ไม่สามารถที่จะจับต้องได้เช่นสิ่งของทั่วไป

1.2 ลักษณะบริการ

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

- ก. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆ อย่าง เช่น โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบถึงคุณภาพบริการที่ให้
- ข. การบริการไม่มีบริการคงคลัง เช่น สินค้าคงคลังอื่นๆ อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้นั่นเอง

การบริการก็คือ บริการไม่น่าที่จะมีอะไรแตกต่างในการให้บริการเลย เพราะว่าหัวใจของการบริการคือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งแท้จริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ เนื่องจาก

1. การบริการมิได้เหมือนกันหมดในทุกกรณี
2. การบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่ง que ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดวัน เวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

สรุปได้ว่า ในการบริการนั้นไม่ได้เหมือนกันทุกอย่างในทุกที่เสียทีเดียว อาจเพียงคล้ายคลึงกัน การบริการไม่สามารถผลิตขึ้นไว้ล่วงหน้าได้ ไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และสิ่งสำคัญที่สุดก็คือการบริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที

1.3 หลักการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวถึงหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิได้เป็น การจัดขึ้นแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคล ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

2. แนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการ

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

1. ผู้รับบริการเข้าใช้หรือได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนจนเกินไป
2. ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
3. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ
4. อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก

จากความหมายของการเข้าถึงบริการดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นว่าในการเข้าถึงบริการนั้น จะต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ทั้งในด้านการเดินทาง ระยะเวลาการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ มีระยะเวลาการรอคอยที่สั้นตลอดจนในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและผู้ให้บริการได้รับข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

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

เทพพนม เมืองแมนและสรวง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาเคยไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้”

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen . 1975 : 4) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

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

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งจะแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบได้ นั้นจะมีความสัมพันธ์กับการที่คนๆ นั้นได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นๆ ไม่ได้รับการตอบสนอง

3.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) พบว่ามีนักวิชาการและนักวิจัยหลายๆ ท่าน ได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

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

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

จะเห็นได้ว่าจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ เหล่านี้ เราจะพบว่า มนุษย์แทบทุกคนนั้นมักมีความรู้สึกว่สิ่งที่ตนต้องการเมื่อเกิดความต้องการก็จะกระทำการที่จะให้ตนเองบรรลุเป้าหมาย

ในการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ตนหวังไว้ เมื่อมนุษย์บรรลุเป้าหมายนั้นๆ แล้วก็จะเกิดความพึงพอใจและมีความต้องการเพิ่มขึ้นอีก

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

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้านมีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้รับบริการ จะต้องมียื่นไขอะไรบ้างหรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรี มีเงื่อนไขอะไรบ้าง เป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำได้ง่าย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และ/หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การทำบัตรสุขภาพของโรงพยาบาล ทำได้ครบทุกหมู่บ้านหรือไม่ เป็นต้น

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

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการซึ่งก็คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของการเดินของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ตัวชี้วัดประกอบไปด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงความสนใจและตั้งใจในงานบริการ

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อ ประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึงการแสดงออกต่อผู้รับบริการ ในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจได้ และตรงต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

จากแนวคิดของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต สรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้มีความสำคัญที่น่าที่จะนำมาใช้เมื่อต้องการศึกษา หาสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการรับบริการนั้นๆ ด้วย

4.แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

ความหมายของขอบข่าย

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (ปฐุม มณีโรจน์. 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนอง ต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็น หน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (B.M. Verma. 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะ เกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการได้เป็นไปตามแผนงานและ การเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิง ระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึง ผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback)

เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (In Joung Wang . 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (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 (Lvcy,Gilbert,Birhead . 1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคคลากร ค่าใช้สอย ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) ปัจจัยนำเข้า (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
- 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บีเอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผล

กระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

- 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
- 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

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

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

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

จอร์น (Millet. 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของรัฐที่ทุกคนเท่าเทียมกัน 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) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค 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) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึงกระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และตอนที่สี่ ได้แก่ 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 และไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นก็จะสรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย
3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือสังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง ในขณะที่สิ่งหนึ่งไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป
4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุกๆ ทางโดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใดๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความของคนที่อย่างไรก็ได้
5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ไม่มีบุคคลใดคนหนึ่ง ซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แก่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว กล่าวคือผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภท ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชนเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด ประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นต่อเมื่อหลังจากการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐแล้ว ซึ่งข้อพิจารณาต่างๆ 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) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านต่างๆ เกิดจากความได้ผลคุ้มค่าภาชีอากร รวดเร็วมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เสมอภาค และเป็นธรรม

วัลลภา ขายหาด (2532) ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการและปรารถนา สิ่งนั้นจะเป็นความรู้สึกใกล้เคียงกัน กล่าวคือ บุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ พึงพอใจ ยินดี และมีความสุข เมื่อสิ่งที่ได้รับบริการจากรัฐมีผลประโยชน์แก่ตนเองและสังคม และผลที่ออกมาคุ้มค่าในความรู้สึกที่ได้รับ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริยะ วิริสวัสดิ์ (2530) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ คือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนี้ ยังพบอีกว่ายิ่งการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใดก็จะยิ่งทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น

วัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง และยิ่งกว่านั้นการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงเท่าไร ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการบริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

อัจฉนา โทบุญ (2534) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

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

สุทธิ ปันมา (2535) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

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

(1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่าง

(2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

(3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนชานเมืองมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติ

งาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและการสร้างความร่วมมือจากชุมชน และประชาชนที่มีเขตที่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เลิศสิน จีจรัสทรัพย์ (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของ สุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทนครอบครัวในเขตสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลคอนโม่ง และสุขาภิบาลหนองแก ตามสภาพชุมชน และเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล คือความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ และการป้องกันระงับอัคคีภัย ผลการวิจัยพบว่า

(1) ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอของถนน ส่วนประเด็นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการค้าพาณิชย์ และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแก พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(2) ประชาชนพึงพอใจต่อไฟฟ้าสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอและคุณภาพของไฟฟ้า ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลคอนโม่งพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(3) ประชาชนพึงพอใจต่อน้ำประปาในด้านความเพียงพอ ด้านคุณภาพ ความคุ้มค่ากับค่าบริการ และต้านแรงดันน้ำ ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการค้าพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(4) ประชาชนพึงพอใจต่อการเก็บขยะมูลฝอยในระดับมากในด้านความเพียงพอและด้านความทันเวลา ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการค้าพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(5) ประชาชนพึงพอใจต่อตลาดสดในระดับมากทุกด้าน ประชาชนที่อยู่ในย่านพาณิชย์ พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแก พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

(6) ประชาชนพึงพอใจต่อการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในระดับปานกลางทุกๆ ด้าน และผู้ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลคอนโม่งพึงพอใจมากกว่าผู้ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่นๆ

สุดจิต จันทรประทีน (2524) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริการงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างต่ำ ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีธรรมาจริยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนของความคิดเห็นของข้าราชการพบว่า ถ้าต้องการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

นิพนธ์ คำพา (2518) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ มีทัศนคติไม่ดีต่อการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชาชนในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการเพิ่มวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

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

จรรยา ศิริพร (2537) ศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเนื่องจากสาเหตุสำคัญ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านความพร้อมของการบริการ
- (2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว
- (3) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- (4) ด้านคำรักษาพยาบาล ระยะเวลาการเปิดบริการและพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำมากในด้านความเป็นธรรมในการบริการ

อรพินท์ ไชยพยอม (2542 : 60-62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.2 ปี ร้อยละ 37.9 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 41.2 ส่วนในด้านการให้เกียรติมีความพึงพอใจร้อยละ 68.8 และค่าใช้จ่ายในการรับบริการร้อยละ 53.3 ด้านที่ผู้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจน้อยคือ คุณภาพบริการร้อยละ 72.2 ด้านข้อมูลที่ได้รับ 67.6 การประสานบริการร้อยละ 59.7 ส่วนความสะดวกผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 59.7 ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้ในระดับปานกลางร้อยละ 56.7 คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีร้อยละ 37.9

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 72-74) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงในเรื่องของการให้เกียรติ การประสานบริการ ความสะดวก คุณภาพบริการ ข้อมูลที่ได้รับ และค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 72.9, 70.2, 66.7, 65.9, 65.1 และ 50.2 ตามลำดับ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีร้อยละ 92.2, 91.4 และ 90.6 ตามลำดับ และจากการวิจัยพบว่า ความสะดวกในการรับบริการ ความปลอดภัยของบริการ ความทั่วถึงเพียงพอของการให้บริการ ความเอาใจใส่ในการบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและบุคลิกภาพ อภัยภัย จะทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีเพิ่มมากขึ้นได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี เฉลี่ยจำนวน 1,200 คนต่อเดือน (ที่มา : รายงานประจำปีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองเพชรบุรี. 2545)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และเลือกตัวอย่างตามสะดวก

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = 1,200 / 1 + 1,200 (0.05)^2$$

$$= 300 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จากจำนวนประชากร 1,200 คน และเลือกตัวอย่างตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 4 ตัวเลือก โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. สำรวจปัญหาเบื้องต้น โดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1-3 ไปสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 ตัวเลือก ให้ครอบคลุม

5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงที่ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่จะวัด 3 ท่าน คือ

6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิมไทย

6.2 คุณทองเต็ม ช่อพฤกษ์

6.3 คุณสุบัน สวัสดิ์ประภา

และนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไข

7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดลอง (Tryout) กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 50 คนระหว่างวันที่ 23 – 27 มิถุนายน 2546 และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) แล้วคัดเลือกและสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดลองหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 ได้ข้อคำถามจำนวน 33 ข้อคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมจำนวน 8 ข้อ ด้านกระบวนการให้บริการจำนวน 8 ข้อ ด้านบุคลากรจำนวน 11 ข้อ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจำนวน 6 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุมัติทำการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงนายกเทศมนตรีเมืองเพชรบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ขอความร่วมมือกับผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรีตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม
4. ระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 4 – 8 สิงหาคม 2546

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC (Statistical Package for the social Sciences/Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจความสมบูรณ์ถูกต้อง เพื่อเตรียมนำมาทำการวิเคราะห์
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 3.51 – 4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ Tukey-Kramer Test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

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

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

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนท์พวงษ์. 2545 : 131)

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

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

2.2 หาค่าอำนาจจำแนก ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (ล้วน อังคณา สายยศ.2538 : 216)

$$t = \frac{\overline{X_H} - \overline{X_L}}{\sqrt{\frac{s_H^2 + s_L^2}{n_H + n_L}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
 $\overline{X_H}, \overline{X_L}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้มารับบริการที่มีคะแนนสูงและต่ำตามลำดับ
 s_H^2, s_L^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ
 n_H, n_L แทน จำนวนผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าประสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test เมื่อทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2)

ถ้าพบ $(\sigma_1^2) = (\sigma_2^2)$ ใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:165)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

ถ้าพบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2 + s_2^2}{n_1 + n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\overline{X}_1, \overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เปรียบเทียบโดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 113)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของ F
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำมาทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ TuKey-Kramer Test

$$qTK = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{MS_E \left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$$

เมื่อ $\overline{X}_1, \overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1, 2
 N_1, N_2 แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 1, 2
 MS แทน Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติ t – distribution
F	แทน ค่าสถิติ F – distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยนำเสนอในรูปความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง ที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	153	51.00
หญิง	147	49.00
รวม	300	100.00
2. อายุ		
15 - 25 ปี	43	14.30
26 – 35 ปี	142	47.30
36 – 45 ปี	89	29.70
46 ปีขึ้นไป	26	8.70
รวม	300	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	150	50.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป	150	50.00
รวม	300	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	46	15.30
รับจ้าง	115	38.30
ธุรกิจส่วนตัว	92	30.70
เกษตรกร	23	7.70
อื่นๆ	24	8.00
รวม	300	100.00
5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี		
น้อยกว่า 2 ครั้ง	253	84.30
2 ครั้งขึ้นไป	47	15.70
รวม	300	100.00
6. เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	101	33.70
30 – 60 นาที	149	49.70
1 ชั่วโมงขึ้นไป	50	16.70
รวม	300	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรีเป็นเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี หรือเทียบเท่าขึ้นไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีน้อยกว่า 2 ครั้ง และมีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 30 - 60 นาที

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ
ของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้าน (N=300)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.05	0.22	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.79	0.25	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.17	0.28	มาก
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.03	0.32	น้อย
รวม	2.76	0.15	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ
ของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ (N=300)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม			
1. ความกว้างขวางเป็นระเบียบของอาคารสถานที่	3.16	0.58	มาก
2. สถานที่ติดต่อสะอาด และสะดวกสบาย	3.27	0.44	มาก
3. ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายแสดงที่ตั้ง ของแต่ละหน่วยงาน	2.57	0.53	มาก
4. การจัดที่พักร / เก้าอี้นั่งรอคอยรับบริการ	3.33	0.57	มาก
5. การจัดบริการน้ำดื่มแก่ผู้มารับบริการ	2.86	0.46	มาก
6. การจัดบริการหนังสือพิมพ์ / โทรทัศน์แก่ผู้มารับ บริการ	3.27	0.44	มาก
7. ความสะอาดของห้องน้ำ / ห้องส้วม	3.32	0.47	มาก
8. ความเพียงพอของจำนวนที่จอดรถ	2.65	0.48	มาก
รวม	3.05	0.22	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ
ของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (N=300)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	2.67	0.47	มาก
2. ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ	2.67	0.47	มาก
3. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ	2.66	0.47	มาก
4. ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	2.98	0.33	มาก
5. ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	3.24	0.44	มาก
6. ช่วงเวลาในการให้บริการ	2.63	0.48	มาก
7. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	2.50	0.50	น้อย
8. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	2.96	0.20	มาก
รวม	2.79	0.25	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อ (N=300)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร			
1. ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	3.52	0.50	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่ที่ให้บริการ	3.25	0.52	มาก
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	3.01	0.51	มาก
4. การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	2.97	0.48	มาก
5. ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ	3.13	0.54	มาก
6. ความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง	2.83	0.38	มาก
7. ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ	3.40	0.49	มาก
8. การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	3.41	0.49	มาก
9. การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	3.24	0.49	มาก
10. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.03	0.64	มาก
11. การบริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.10	0.58	มาก
รวม	3.17	0.28	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมและรายข้อ (N=300)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ			
1. การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์	1.62	0.49	น้อย
2. การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับ / โบปลิว และหนังสือพิมพ์	2.05	0.67	น้อย
3. การเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลฯ ผ่านทางวิทยุกระจายเสียง และรถบริการประชาสัมพันธ์	1.77	0.53	น้อย
4. การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาล	2.10	0.60	น้อย
5. ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล	2.40	0.61	น้อย
6. ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	2.27	0.65	น้อย
รวม	2.03	0.32	น้อย

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 7

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่เพศแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	ชาย			หญิง			t	P
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.07	0.19	มาก	3.04	0.24	มาก	1.357	0.178
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.87	0.19	มาก	2.71	0.27	มาก	5.723**	0.000
3. ด้านบุคลากร	3.23	0.28	มาก	3.12	0.27	มาก	3.538**	0.000
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.03	0.30	น้อย	2.04	0.35	น้อย	-0.037	0.971
รวม	2.80	0.12	มาก	2.72	0.17	มาก	4.364**	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง ส่วนด้านอื่นๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ปรากฏ ผลดังตาราง 8-10

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	15 – 25 ปี		26 – 35 ปี		36 – 45 ปี		46 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.02	0.23	มาก	3.07	0.23	มาก	3.02	0.20
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.78	0.27	มาก	2.75	0.24	มาก	2.78	0.25
3. ด้านบุคลากร	3.10	0.28	มาก	3.19	0.29	มาก	3.19	0.26
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.03	0.28	น้อย	2.04	0.36	น้อย	2.06	0.35
รวม	2.73	0.17	มาก	2.76	0.15	มาก	2.76	0.15

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่มีอายุแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.084	0.028	0.602	0.614
	ภายในกลุ่ม	296	13.810	0.047		
	รวม	299	13.894			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.518	0.173	2.887*	0.036
	ภายในกลุ่ม	296	17.709	0.059		
	รวม	299	18.227			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.263	0.088	1.124	0.340
	ภายในกลุ่ม	296	23.048	0.078		
	รวม	299	23.311			
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.051	0.017	0.161	0.922
	ภายในกลุ่ม	296	31.038	0.105		
	รวม	299	31.089			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.046	0.015	0.658	0.578
	ภายในกลุ่ม	296	6.950	0.023		
	รวม	299	6.997			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ในด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Tukey ปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Tukey โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	อายุ				
		15-25 ปี	46 ปีขึ้นไป	36-45 ปี	26-35 ปี
	$\bar{X}$	3.02	3.02	3.05	3.07
ด้านกระบวนการให้บริการ					
15-25 ปี	3.02	-	.03	.06	.02
46 ปีขึ้นไป	3.02		-	.07	.02
36-45 ปี	3.05			-	.09*
26-35 ปี	3.07				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 26 -35 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป			t	P
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.05	0.21	มาก	3.06	0.22	มาก	-0.301	0.764
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.76	0.26	มาก	2.82	0.23	มาก	-2.236*	0.026
3. ด้านบุคลากร	3.18	0.26	มาก	3.16	0.29	มาก	0.563	0.574
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	1.94	0.32	น้อย	2.12	0.30	น้อย	-5.027**	0.000
รวม	2.73	0.16	มาก	2.79	0.14	มาก	-3.349**	0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านอื่นๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน 4 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 12-14

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ				รับจ้าง				ธุรกิจส่วนตัว				เกษตรกร				อื่นๆ			
	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ		
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.98	0.25	มาก	3.13	0.17	มาก	3.03	0.20	มาก	2.99	0.22	มาก	2.95	0.22	มาก	2.95	0.26	มาก		
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.70	0.20	มาก	2.80	0.26	มาก	2.85	0.22	มาก	2.71	0.28	มาก	2.71	0.25	มาก					
3. ด้านบุคลากร	3.13	0.29	มาก	3.23	0.29	มาก	3.17	0.21	มาก	3.09	0.32	มาก	3.07	0.32	มาก					
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.11	0.28	น้อย	1.89	0.32	น้อย	2.15	0.29	น้อย	2.03	0.35	น้อย	2.14	0.25	น้อย					
รวม	2.73	0.14	มาก	2.76	0.17	มาก	2.80	0.11	มาก	2.70	0.14	มาก	2.72	0.19	มาก					

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ อาชีพรับจ้าง อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอาชีพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ อาชีพรับจ้าง อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมือง เพชรบุรี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.378	0.344	8.118**	0.000
	ภายในกลุ่ม	295	12.517	0.042		
	รวม	299	13.894			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.010	0.253	4.328**	0.002
	ภายในกลุ่ม	295	17.217	0.058		
	รวม	299	18.227			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	0.858	0.214	2.817	0.026
	ภายในกลุ่ม	295	22.453	0.076		
	รวม	299	23.311			
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.195	1.049	11.505**	0.000
	ภายในกลุ่ม	295	26.893	0.091		
	รวม	299	31.089			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.304	0.076	3.349*	0.011
	ภายในกลุ่ม	295	6.693	0.023		
	รวม	299	6.997			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างไรบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Tukey ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมือง
เพชรบุรี ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่
ได้รับ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Tukey โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					
	อื่นๆ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ บำนาญ เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง					
	$\bar{X}$	2.95	2.98	2.99	3.03	3.13
ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม						
อื่นๆ	2.95	-		.04	.08	.18*
รับราชการ/รัฐ วิสาหกิจ/ข้าราชการ บำนาญ	2.98		-	.05	.04	.15*
เกษตรกร	2.99			-	.04	.14*
ธุรกิจส่วนตัว	3.03				-	.18*
รับจ้าง	3.13					-
ด้านกระบวนการ ให้บริการ						
รับราชการ/รัฐ วิสาหกิจ/ข้าราชการ บำนาญ	$\bar{X}$	2.70	2.71	2.71	2.80	2.85
เกษตรกร	2.71	-	.08	.04	.10	.14*
อื่นๆ	2.71			.03	.09	.13
รับจ้าง	2.80				-	.04
ธุรกิจส่วนตัว	2.85					-

ตาราง 14 (ต่อ)

อาชีพ	อาชีพ					
		รับจ้าง	เกษตรกร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ บำนาญ	อื่นๆ	ธุรกิจส่วนตัว
	$\bar{X}$	1.89	2.03	2.11	2.14	2.15
ด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับ						
รับจ้าง	1.89	-				
เกษตรกร	2.03	.14	-			
รับราชการ/รัฐ วิสาหกิจ/ข้าราชการ การบำนาญ	2.11	.22*	.07	-		
อื่นๆ	2.14	.25*	.10	.03	-	
ธุรกิจส่วนตัว	2.15	.26*	.12	.04	.01	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการบำนาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการบำนาญ ธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน

ความพึงพอใจ	น้อยกว่า 2 ครั้ง			2 ครั้ง ขึ้นไป			t	P
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.05	0.21	มาก	3.08	0.25	มาก	-0.821	0.415
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.77	0.24	มาก	2.88	0.27	มาก	-2.618**	0.004
3. ด้านบุคลากร	3.22	0.28	มาก	2.92	0.09	มาก	7.218**	0.000
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.06	0.31	น้อย	1.89	0.34	น้อย	3.094**	0.003
รวม	2.77	0.15	มาก	2.69	0.17	มาก	2.916**	0.005

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีน้อยกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี 2 ครั้งขึ้นไป และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีน้อยกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี 2 ครั้งขึ้นไป

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 16-18

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำแนกตามเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

ความพึงพอใจ	น้อยกว่า 30 นาที			30 – 60 นาที			1 ชั่วโมงขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.01	0.24	มาก	3.07	0.21	มาก	3.09	0.13	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.78	0.25	มาก	2.75	0.25	มาก	2.93	0.16	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.27	0.31	มาก	3.11	0.21	มาก	3.15	0.34	มาก
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.14	0.22	น้อย	2.03	0.33	น้อย	1.82	0.36	น้อย
รวม	2.80	0.11	มาก	2.74	0.15	มาก	2.75	0.22	มาก

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มีความพึงพอใจน้อย

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมือง
เพชรบุรี ที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.263	0.132	2.869	0.058
	ภายในกลุ่ม	297	13.631	0.046		
	รวม	299	13.894			
2. ด้านกระบวนการให้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.381	0.691	12.175**	0.000
	ภายในกลุ่ม	297	16.846	0.057		
	รวม	299	18.227			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.550	0.775	10.575**	0.000
	ภายในกลุ่ม	297	21.761	0.073		
	รวม	299	23.311			
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.466	1.733	18.633**	0.000
	ภายในกลุ่ม	297	27.623	0.093		
	รวม	299	31.089			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.232	0.116	5.092**	0.007
	ภายในกลุ่ม	297	6.765	0.023		
	รวม	299	6.997			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Tukey ปรากฏดังตาราง 18

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Tukey โดยจำแนกตามเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

เวลา	เวลา		
		30 – 60 นาที	น้อยกว่า 30 นาที
	$\bar{X}$	2.75	2.78
ด้านกระบวนการให้บริการ			
30 – 60 นาที	2.75	-	.03
น้อยกว่า 30 นาที	2.78	-	.16*
1 ชั่วโมงขึ้นไป	2.93	-	-
		30 – 60 นาที	1 ชั่วโมงขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.11	3.15
ด้านบุคลากร			
30 – 60 นาที	3.11	-	.04
1 ชั่วโมงขึ้นไป	3.15	-	.12*
น้อยกว่า 30 นาที	3.27	-	-
		1 ชั่วโมงขึ้นไป	30 – 60 นาที
	$\bar{X}$	1.82	2.03
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ			
1 ชั่วโมงขึ้นไป	1.85	-	.21
30 – 60 นาที	2.03	-	.10*
น้อยกว่า 30 นาที	2.14	-	-

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งระหว่าง 30 - 60 นาที และน้อยกว่า 30 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งน้อยกว่า 30 นาที มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านบุคลากรมากกว่าผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งระหว่าง 30 - 60 นาที และ 1 ชั่วโมงขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งน้อยกว่า 30 นาที มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป และระหว่าง 30 - 60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ซึ่งจะเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข และจัดบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี เฉลี่ยจำนวน 1,200 คนต่อเดือน (ที่มา : รายงานประจำปีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองเพชรบุรี. 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และเลือกตัวอย่างตามสะดวก

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษากับประชากร ได้แก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมจำนวน 8 ข้อ ด้านกระบวนการให้บริการจำนวน 8 ข้อ ด้านบุคลากรจำนวน 11 ข้อ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจำนวน 6 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.9551

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC (Statistical Package for the Social Science / Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง เพื่อเตรียมนำมาทำการวิเคราะห์
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.51 ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test) และระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Tukey – Kramer Test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี เป็นเพศชายและเพศหญิง มีจำนวนใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไปในสัดส่วนที่เท่ากัน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีน้อยกว่า 2 ครั้ง และมีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 30 – 60 นาที

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย

2.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน ช่วงเวลาในการให้บริการ และความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

2.3 ด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่ที่ให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ การ

แต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และการบริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ

2.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับน้อย

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง ส่วนด้านอื่นๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ส่วนด้านอื่นๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการ

ศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านอื่นๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ อาชีพอื่นๆ ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีน้อยกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี 2 ครั้งขึ้นไป และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีน้อยกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี 2 ครั้งขึ้นไป

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง ระหว่าง 30 - 60

นาที และเวลาน้อยกว่า 30 นาที ด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งน้อยกว่า 30 นาที มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง ระหว่าง 30 – 60 นาที และเวลา 1 ชั่วโมงขึ้นไป และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งน้อยกว่า 30 นาที มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป และระหว่าง 30 – 60 นาที

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีโดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรีมีพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง อาคารและสถานที่เป็นระเบียบ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาน ไชทัตและเบอร์รี่ (1988 : 41 – 50,215) ได้กล่าวไว้ว่าการที่ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวก มีระเบียบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสถานที่นั้นเมื่อเข้ารับบริการแล้วติดต่อได้สะดวก และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ บราวน์, ฟรานโกและฮาร์ทเซล (1992) ที่กล่าวไว้ว่าการเข้าถึงบริการนั้น ในด้านภูมิศาสตร์จะเป็นตัวที่สามารถวัดได้จากการคมนาคม ในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ การรู้สึกในทัศนคติของผู้รับบริการ

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลเมืองเพชรบุรีมีการดำเนินการพัฒนาระบบงานในแผนกต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความสะดวกและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ In Joung Wang (อ้างอิงจาก Suchitra , 1986) ได้กล่าวไว้ว่ากระบวนการให้บริการเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

สอดคล้องกับแนวคิดของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 150-152) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการบริการนั้นประกอบด้วย ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ และตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการนั้น เป็นขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน จนถึงขั้นสุดท้ายของการเดินของงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นๆ ด้วย และสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลชน ฑนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการนั้นต้องยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิได้จัดขึ้นแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ การบริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จัดให้ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ ยึดหลักความสะดวกในการปฏิบัติ ง่ายต่อการเข้ารับบริการ ทั้งไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

1.5 ด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการมีทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำงานและผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์เซน (1975 : 4) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ แม็ก เวบเบอร์ (1966 : 340) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตินี ศรีคงอยู่ (2543 : 72-74) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงในเรื่องของการให้เกียรติ บุคลิกภาพ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการจะมีส่วนทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีมากเพิ่มขึ้นได้

1.6 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson . 1975 : 4) ที่ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นๆ เป็นไปตามความหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลภา ขายหาด (2532) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการและปรารถนา สิ่งนั้นจะเป็นความรู้สึกใกล้เคียงกัน กล่าวคือ บุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ พึงพอใจ ยินดี และมีความสุข เมื่อสิ่งที่ได้รับบริการจากรัฐมีผลประโยชน์แก่ตนเองและสังคม และผลที่ออกมาคุ้มค่าในความรู้สึกที่ได้รับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน พบว่าผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่จะได้พบกับการบริการที่มีการเอาใจใส่ดูแลในเรื่องที่มาติดต่อจากผู้ให้บริการที่ให้บริการโดยไม่มีการคำนึงถึงว่าผู้รับบริการเป็นเพศใด มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แม็กเวเบอร์ (1966 : 340) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกัน พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านกระบวนการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้รับบริการที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 36 - 45 ปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson . 1975 : 4) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นๆ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในแต่ละวันจะมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากเข้ามาใช้บริการ โดยผู้ให้บริการทุกคนยึดหลักการบริการอย่างเสมอภาคทัดเทียมกันทุกตัวบุคคล ไม่มีการแบ่งแยกฐานะทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิได้เป็นการจัดขึ้นเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด

2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson . 1975 : 4) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นๆ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจของผู้รับบริการมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

2.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาณ ไชทัตและเบอริ (1988 : 41-50 , 241) ได้กล่าวไว้ว่าการที่ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการนั้นจะต้องประกอบไปด้วย ผู้รับบริการเมื่อเข้ามาใช้แล้วได้รับความสะดวก มีระเบียบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์และแอนเดอร์-เซน (1975 : 4) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

2.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน พบว่าผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการเข้าถึงบริการของ พาราสุรามาณ ไชทัตและเบอรรี่ (1988 : 41-50 , 241) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการเข้าถึงบริการนั้น จะต้องทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ทั้งในด้านการเดินทาง ระยะเวลาการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ มีระยะเวลาการรอคอยที่สั้น ตลอดจนในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่เหมาะสมด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเทศบาลเมืองเพชรบุรีมีการจัดปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานอยู่ตลอด เช่นจะมีการเปลี่ยนไม้ดอกไม้ประดับบนสำนักงานเป็นประจำทุกเดือน หรือในแต่ละแผนกก็จะมีกิจกรรม 5 ส. เพื่อให้สถานที่ทำงานนั้นมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และในส่วนเรื่องความสะดวกนั้นก็จะมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดทั้งตอนเช้าก่อนทำงาน และระหว่างวันของการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนของความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายแสดงที่ตั้งของแต่ละแผนกบางแผนกนั้นยังขาดความชัดเจน ควรมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าหน่วยงานไหนอยู่ทางไหนหรือมีการติดป้ายแนะนำวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการติดต่อแก่ผู้มารับบริการไว้หน้าแผนกของแต่ละแผนก เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้มากยิ่งขึ้น และสุดท้ายควรมีการสำรวจหาข้อมูลมาประกอบเพื่อดูความเหมาะสมของแต่ละจุดบริการว่าควรเพิ่มเติมในส่วนไหนบ้าง

2. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่องที่พบว่าผู้รับบริการไม่ค่อยพึงพอใจมากก็คือความล่าช้าในการบริการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ควรมีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่มีการชี้แจง และแนะนำวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการติดต่อกับเทศบาลฯ แก่ผู้มารับบริการที่ประสบปัญหาในทางปฏิบัติ และควรมีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางหน่วยงาน เช่น งานทะเบียนราษฎร เป็นต้น

3. ด้านบุคลากร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งถือว่าสิ่งที่ได้ปฏิบัติในเรื่องบุคลากรนั้นดีอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติม คือควรมีการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้มีทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบต่องานที่การงานและผู้มารับบริการฝึกอบรมในเรื่องระเบียบฯ และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ควรมีการกำกับดูแล และควบคุมความประพฤติของเจ้าหน้าที่ให้มีวินัยปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว

4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารให้มีสาระ และทันสมัยขึ้น เช่น เกร็ดความรู้ สารคดี บทความต่าง ๆ เป็นต้น นำเสนอต่อผู้รับบริการทางเสียงตามสาย และวารสารของเทศบาลฯ มีการจัดทำคอลัมน์พิเศษ เพื่อขอรับทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยเฉพาะการสื่อสารควรใช้ถ้อยคำหรือสำนวนที่ผู้รับฟังเข้าใจโดยง่ายและไพเราะ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะการจัดรถออกประชาสัมพันธ์ และออกเสียงตามสายให้มีความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี
2. ควรศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับกิจการและการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเพชรบุรี
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองเพชรบุรี และเทศบาลตำบลอื่นภายในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7.นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เกตุณี ศรีคงอยู่. (2543). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อราชบุรี*.วิทยานิพนธ์ สส.ม. (บริหารสาธารณสุข) กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต*. โครงการวิจัยสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร,2537
- คมกริช วัฒนเสถียร. (2537) *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารพัฒนา)กรุงเทพ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์,2523,2541
- /เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (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.
- นิพนธ์ คำพา. (2518). *ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการบริหารแก่ประชาชนระดับอำเภอ*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจำกัดจากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ประยูร กาญจนกุล. (2491) *กฎหมายปกครอง*. พระนคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัฐ. (2521). "องค์การกับลูกค้า", *วารสารสังคมศาสตร์*.

- พิน คงพล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.สงขลา(ธุรกิจศึกษา) : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ดันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มณี กรองแก้ว. (2529). เศรษฐศาสตร์สวัสดิการและสิ่งแวดล้อม หน่วยที่ 7-15. กรุงเทพฯ : หจก. นำกังการพิมพ์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย. สำนักงานประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2537). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- เรืองบุญ สิริธรรี. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุริยาสาส์น
- สุขุม นวลสกุล. (2538) . ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม. อัดสำเนา
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. (2535) ภาควิชาการ. สำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา.
- สุดจิต จันทรประสาน. (2524). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยะ วิริยสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด
- อัญชลี เหล่าชีวิตวงศ์. (2518). การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พณ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉนา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

- มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อโนทัย ธรรมกุล. (2530). *คู่มือสอบบรรจุปลัดอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ดี แอล เอส.
- ✓Aday,L.A.& Anderson,R (1975). *Development of Induce of Access to Medical Care.Michigan* : Ann argor Health Administration Press.
- ✓Kotler,P. (1994). *Marketing management : Analysis Planning Implementation and control*. New Jersey : Pretice-Hall
- Mccullorgh, 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 Chang*. 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 implicstions 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 : Wiely,J.,& sons.
- ✓Wallestein. Harrey. (1971). *A Dictionary of Phychology Marryland* : 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 Behaviral Science*. Van Nostrand : Renheld Company.
- Wolman. Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*. New Jersey : Prentice – Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ตอนด้วยกันคือ

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและ/หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างต่อไปนี้

1. เพศ

☐ 1.1 ชาย

☐ 1.2 หญิง

2. อายุ

☐ 2.1 15 - 25 ปี

☐ 2.2 26 - 35 ปี

☐ 2.3 36 - 45 ปี

☐ 2.4 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป

4. อาชีพ

☐ 4.1 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการบำนาญ

☐ 4.2 รับจ้าง

☐ 4.3 ธุรกิจส่วนตัว

☐ 4.4 เกษตรกร

☐ 4.5 อื่นๆ.....

5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี

☐ 5.1 น้อยกว่า 2 ครั้ง

☐ 5.2 2 ครั้งขึ้นไป

6. เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

☐ 6.1 น้อยกว่า 30 นาที

☐ 6.2 30 - 60 นาที

☐ 6.3 1 ชั่วโมงขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาล
เมืองเพชรบุรี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่านที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก

คะแนน 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	ท่านมีความพึงพอใจในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด				
1.	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม				
	ความกว้างขวางเป็นระเบียบของอาคารสถานที่				
2.	สถานที่ติดต่อสะอาด และสะดวกสบาย				
3.	ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน				
4.	การจัดที่พัก / เก้าอี้นั่งรอคอยรับบริการ				
5.	การจัดบริการน้ำดื่มแก่ผู้มารับบริการ				
6.	การจัดบริการหนังสือพิมพ์ / โทรทัศน์แก่ผู้มารับบริการ				
7.	ความสะอาดของห้องน้ำ / ห้องส้วม				
8.	ความเพียงพอของจำนวนที่จอดรถ				
	ด้านกระบวนการให้บริการ				
1.	ความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ				
2.	ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ				
3.	ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ				
4.	ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน				
5.	ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน				
6.	ช่วงเวลาในการให้บริการ				

ข้อที่	ข้อความ	ความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
7.	ด้านกระบวนการให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ				
8.	ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ				
1.	ด้านบุคลากร ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ				
2.	ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่ที่บริการ				
3.	ความเต็มใจในการให้บริการ				
4.	การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว				
5.	ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ				
6.	ความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง				
7.	ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ				
8.	การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ				
9.	การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย				
10.	การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ				
11.	การบริการอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ				
	ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ				
1.	การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์				
2.	การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับ / ใบปลิว และหนังสือพิมพ์				
3.	การเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลฯ ผ่านทางวิทยุกระจายเสียง และรถบริการประชาสัมพันธ์				
4.	การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาลฯ				
5.	ความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล				
6.	ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์				

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ 4653

วันที่ ๔/๗ พฤษภาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล มหากลั่น นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ "ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี" โดยมี รองศาสตราจารย์อารี เจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิ่มไทย เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ให้ นางสาวนฤมล มหากลั่น และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ทม 1012/4627

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕๗ พฤษภาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล มหากลั่น นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ "ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี" โดยมี รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์ณี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางทองเต็ม ช่อพฤกษ์ รองปลัดเทศบาล และ นายสุบัน สวัสดิ์ประภา ผู้อำนวยการกองศึกษาเทศบาลเมืองเพชรบุรี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ให้ นางสาวนฤมล มหากลั่น และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

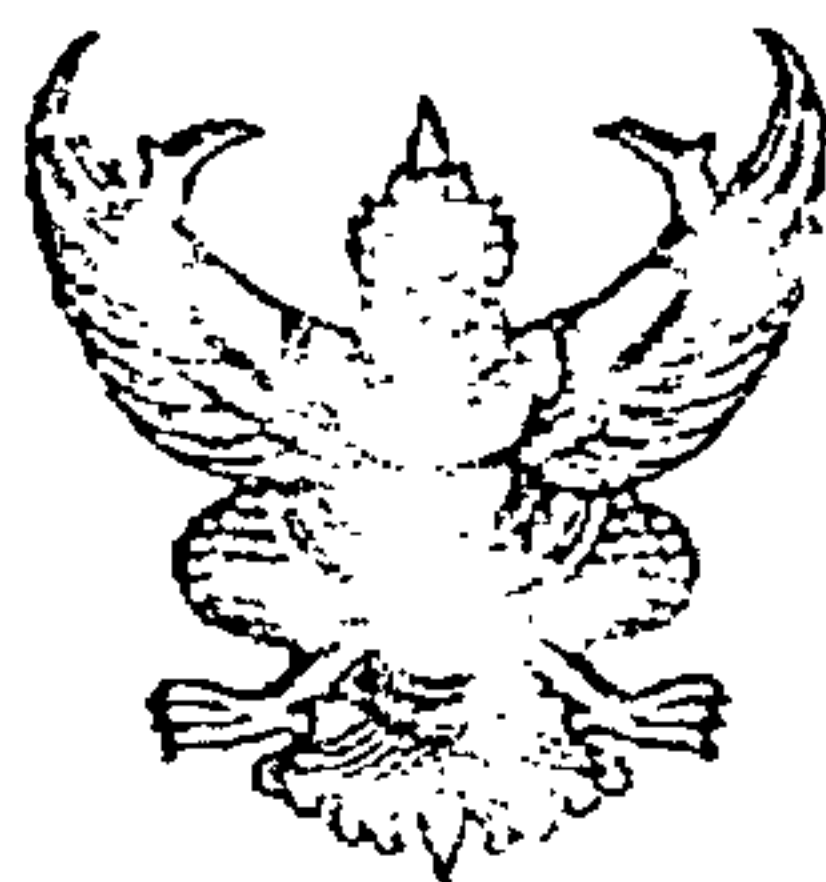
(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-425013 มือถือ 01-4305161



ที่ ทม 1012/4586

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล มหากลั่น นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ "ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี" โดยมี รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์ณี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนฤมล มหากลั่น ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

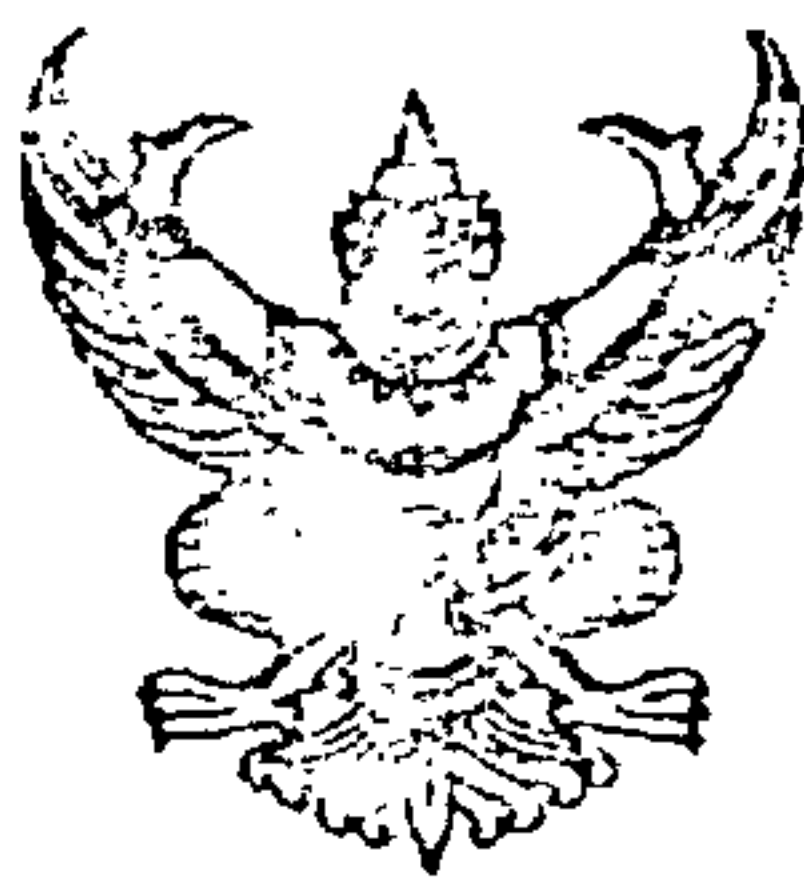
(รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์ณี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต. 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการ อบรมข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-425013 มือถือ 01-4305161



ที่ ศธ 0519.12/ ๒ ๔ ๗ ๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล มหากลั่น นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์ณี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน 300 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนฤมล มหากลั่น ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์ณี)

คณะศิลปศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณะศิลปศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรภายใน 032-425013 มีดัด 01-4305161

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย | คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. นางทองเต็ม ช่อพฤกษ์ | รองปลัดเทศบาล 8
สำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรี |
| 3. นายสุบัน สวัสดิ์ประภา | ผู้อำนวยการกองการศึกษา 8
สำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรี |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาวนฤมล มหากลิ่น
วันเดือนปีเกิด	7 มีนาคม 2520
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	64/6 หมู่ 4 ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2542	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ