

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

อนุชาติ สุจชารี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
มีนาคม 2559
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

อนุชาติ สุจชารี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
มีนาคม 2559
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ของนายอนุชาติ สุจชารี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ไพรัช พื้นชมภู)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
( )

..... กรรมการ
( )

..... กรรมการ
( )

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาอรุณ ปญญารุโณ)
วันที่ เดือน เมษายน พ.ศ. 2559

5620750332023: สาขาวิชา: รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)
คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/การให้บริการ/ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

อนุชาติ สุจชารี : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด (RESIDENTS' SATISFACTION WITH RENDERING SERVICES OF TAMBON MUANG HONG MUNICIPALITY IN CHATURAPHAK PHIMAN DISTRICT, ROI ET PROVINCE), คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์: ดร.ไพรัช พื้นชมภู Ph.D., ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ D.P.A., 124 หน้า ปี พ.ศ. 2559

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการภายในเทศบาลตำบลเมืองหงส์ ตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จำนวน 352 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตรตราส่วนประมาณค่าห้า ระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการทดสอบ ได้แก่ t-test และ F- test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรบริการด้วยความรวดเร็วโดยไม่ทำให้ผู้รับบริการมารอนานเกินไป ควรบอกรายละเอียด วิธีและชี้แจงให้ชัดเจนเพื่อผู้มารับบริการ จะได้เตรียมเอกสารมาให้พร้อมจะให้ไม่เสียเวลาเมื่อมาติดต่อ และควรจัดสถานที่จอดรถให้มีมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อรับบริการ

5620750332023: MAJOR: POLITICAL SCIENCE; M.A. (Pol. Sc.
KEYWORDS: SATISFACTION/RENDERING SERVICES/RESIDENTS' SATISFACTION WITH RENDERING SERVICE

ANUCHAT SUJACHAREE : RESIDENTS' SATISFACTION WITH RENDERING SERVICES OF TAMBON MUANG HONG MUNICIPALITY IN CHATURAPHAK PHIMAN DISTRICT, ROI ET PROVINCE. ADVISORY COMMITTEES: DR. PHAIRAT PHUENCHOMPHOO ASST PROF.DR. SOMKIET KIETJAREON D.P.A., 124 PP., 2016 B.E. 2559.

The purposes of this paper were: 1) to gauge residents' satisfaction with rendering services of Tambon Muang Hong Municipality in Roi Et province's Chaturaphak Phiman district, 2) to compare their satisfaction with rendering its services to variables of their genders, ages and educational levels, 3) to study suggestions for rendering their better services. The samples were its service recipients, numbering 352 individuals by using Taro Yamane's table. The research instrument was five-rating scale questionnaires with the reliability for the whole issue amounting to .93. The statistics utilized for data analyses encompassed frequency, percentage, mean, standard deviation, and referential statistics, namely t-test and F-test (One-way ANOVA).

Outcomes of the research unveil the following findings: 1) Residents' satisfaction with rendering services of Tambon Muang Hong Municipality in Roi Et province's Chaturaphak Phiman district has been rated 'neutral' in the overall aspect as the same as a single aspect taken into account. All aspects ranked in descending order of means are those of service personnel, facilitators, steps of rendering services and qualities of services respectively. 2) The results of comparison have found that variables of their genders, ages and educational levels show significant differences in rendering their services in both the overall aspect and a single one. 3) Their suggestions for rendering their better services have been recommended in descending order of three frequencies that timely rapid services should be rendered, not keep service recipients waiting far too long. Should tell. How to clarify and clear Service Provider It has prepared a document to be prepared to not waste time when it comes to contact. And parking for more than ever. To provide adequate service to visitors services.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พื้นชมภู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่สารนิพนธ์ร่วม ที่ท่านทั้งสองได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการ และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน ดร.ประพิศ โบราณมูล และนายณัฐพงศ์ วงค์ศรีจันทร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ และประชาชนทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัยทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา และขอบคุณพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ คณะผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มิได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนกระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจตลอดมา

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

อนุชาติ สุจชารี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ฉ
ประกาศคุณูปการ ..... ช
สารบัญ ..... ฌ
สารบัญตาราง ..... ฎ
สารบัญภาพ ..... ฑ
บทที่
1 บทนำ 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย 3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย 3
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย 4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 20
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น 29
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกับเทศบาล 34
2.5 สภาพทั่วไปของเทศบาบตำบลเมืองหงส์ 50
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 52
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 56
3 วิธีการดำเนินการวิจัย 57
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 57
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง 57

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 59
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 60
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 61
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 61
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 62

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 65
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 65
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล..... 66
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 66

5 สรุปผล การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ..... 83
5.1 สรุปผล..... 84
5.2 อภิปรายผล..... 86
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 96

บรรณานุกรม..... 98
ภาคผนวก..... 104
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย..... 105
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย.... 107
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล..... 111
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 113
ภาคผนวก จ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 119

ประวัติผู้วิจัย..... 124

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเดือนที่มารับบริการ..... 58

4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 66

4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 67

4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 67

4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน..... 68

4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ..... 69

4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ..... 70

4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ..... 71

4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ..... 72

4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 73

4.10 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 75

4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 77

4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 78

4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 80

4.15 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด..... 81

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์..... 13
2.2 โครงสร้างของระบบบริการ..... 23
2.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับการการบริการเปรียบเทียบ..... 24
2.4 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 56

มหามกุฏราชวิทยาลัย

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญต่อการปกครองท้องถิ่นอย่างจริงจัง ตั้งแต่หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 และต่อมาได้เน้นความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นด้วยการระบุไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับพุทธศักราช 2517 และฉบับปัจจุบัน ขณะนี้ประเทศไทยได้จัดตั้งการปกครองท้องถิ่นอยู่ 5 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ในบรรดาสถาบันการเมืองการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ นับว่าเทศบาลเป็นสถาบันที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเป็นหน่วยปกครองที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนที่มีความเจริญ นานาประเทศต่างประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเป็น เครื่องมือ ที่สำคัญในการปกครองประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตามความสำคัญในฐานะสถาบันที่มีความจำเป็นสำหรับการปกครองประเทศของบรรดาประเทศที่พัฒนาทั้งหลาย (ประหยัด หงส์ทองคำ, 2526, หน้า 178) เทศบาลและผู้บริหารเทศบาลนั้นมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลอยู่ 2 ด้านด้วยกัน คือ ด้านหนึ่งเป็นการสร้าง จัดระเบียบบำรุงรักษาความเจริญทางวัตถุและสภาพแวดล้อมอันมีผลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่วนอีกทางหนึ่งนั้นมีผลทางตรงต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน อันได้แก่ การสาธารณสุข การศึกษา การส่งเสริมสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น ในเมื่อเทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชน ก็ย่อมมีปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานซึ่งทำให้งานบริการของเทศบาลด้อยคุณภาพลงได้ เช่น รายได้ของเทศบาลไม่เพียงพอแก่ความจำเป็นในการทำนุบำรุงท้องถิ่น การที่เทศบาลมีรายได้น้อยย่อมหมายถึงว่า ความเป็นอิสระในการปกครองตนเองมีอยู่น้อย (สงคราม ลิปิสุนทร, 2511, หน้า 89)

ปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นรากฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะในด้านที่เป็นสถาบันที่ให้การศึกษาอบรม กล่อมเกลาทางการเมืองแก่ประชาชนให้รู้จักการปกครองตนเอง เป็นการสนองตอบความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นอย่างตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพ เป็นการแบ่งเบาภาระอันหนักของรัฐบาลกลาง โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครอง และจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของตนเองความคิดที่จะจัดการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล เกิดขึ้นในสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยมีพระราชประสงค์ต้องการให้จัดการปกครองท้องถิ่นในแบบเทศบาลขึ้น เนื่องจากพระองค์ทรงดำริความตอนหนึ่งว่า “...โดยสภาพแวดล้อมในวันหนึ่งข้างหน้าประเทศไทยจะต้องเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบราชาธิปไตย มาเป็นระบอบประชาธิปไตยจะเป็นผลดีก็ต่อเมื่อประชาชนให้มีการเตรียมตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปในการในการเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง มิฉะนั้น

แล้วประชาชนอาจถูกจะถูกชักนำโดยนักปลุกระดม หรือพวกฝันหวานถึงพระศรีอารย์ให้ตกเป็นเครื่องมือในการแสวงผลประโยชน์อันมิชอบ และมักจะเป็นการดีแก่ประชาชนอย่างแท้จริงที่เขาเริ่มต้นด้วยการควบคุมกิจการของท้องถิ่นก่อนที่พวกเขาพยายามที่จะควบคุมกิจการของรัฐ โดยผ่านทางรัฐสภา... ” (พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว อ้างถึงใน ประหยัด หงส์ทองคำ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. 2529, หน้า 18) แต่เป็นที่น่าเสียดายอย่างยิ่งที่แนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวในการที่จะฝึกสอนให้ประชาชนสยามได้มีโอกาสเรียนรู้ และฝึกฝนการใช้สิทธิทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย โดยผ่านกระบวนการการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลต้องล้มเหลว เนื่องจากเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองเสียก่อน

เทศบาลจึงจำเป็นต้องรับความช่วยเหลือจากส่วนกลาง นั่นหมายถึงว่า เทศบาลถูกควบคุมการบริหารงานคลังจากส่วนกลางด้วยและข้อจำกัดอีกประการหนึ่งคือ การวินิจฉัยสั่งการของนายกเทศมนตรียังอยู่ในขอบเขตอันจำกัด จึงทำให้การปฏิบัติงานล้าช้า เพราะต้องคอยอนุมัติตามสายงานการปฏิบัติงานไปตามลำดับ คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด และกระทรวงมหาดไทย (ถวิล ไพรสณฑ์, 2511, หน้า 150) นอกจากนั้นก็ยังมีอุปสรรคด้านอื่นๆ เช่น การขาดความสนใจของประชาชนต่อกิจการของเทศบาล ประชาชาชนมีศรัทธาต่องานเทศบาลต่ำมาก ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและเพราะสภาพธรรมชาติอันแร้นแค้นของแต่ละท้องถิ่น จากปัญหาอุปสรรคดังกล่าวนี้ เป็นปัญหาที่ทุกเทศบาลในประเทศไทยประสบเช่นเดียวกัน เพราะเทศบาลในประเทศไทยใช้รูปแบบการปกครองแบบ คณะเทศมนตรีและสภาเทศบาล (Mayor Councit) เหมือนกันหมด ดังนั้นปัญหาที่เกิดย่อมคล้ายคลึงกัน เทศบาลตำบลเมืองหงส์นี้ก็ประสบปัญหาในทำนองเดียวกันนี้ และด้วยเหตุนี้เองจึงน่าจะส่งผลให้คุณภาพงานที่ออกมาจากการให้บริการของเทศบาลจึงด้อยคุณภาพไปตามด้วย อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารเทศบาลก็มิได้ปล่อยให้ปัญหาเหล่านี้มาบั่นทอนความพยายามที่จะบริหารเทศบาล และให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล ดังจะเห็นได้จาก การจัดสร้างถนนหนทาง สะพานข้าม ทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา ท่อระบายน้ำ ตลาด สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น การศึกษาและการสาธารณสุข เป็นต้น งานบริการเหล่านี้เป็นการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ เพื่อต้องการทราบความรู้สึกที่แท้จริงว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองหงส์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ในระดับใด และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการของเทศบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการภายในเทศบาลตำบลเมืองหงส์ ตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน ในเดือนมิถุนายน – กันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 2,956 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จึงกำหนดนิยามดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับหรือความต้องการของตน

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริการประชาชนที่ทางเทศบาลตำบลเมืองหงส์ เป็นหน่วยงานรัฐจัดให้มีเพื่อรับผิดชอบ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนในเขตพื้นที่ เป็นการให้บริการที่มีทางเลือกที่หลากหลาย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานเทศบาลตำบลเมืองหงส์ได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ที่ความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่รับผิดชอบไว้คอยให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในสี่ด้าน ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอน ระยะเวลาของการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน การดำเนินการถูกต้องโปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ การดำเนินงานใช้เวลาเหมาะสมไม่นานเกินควร และกรณีมีปัญหาในการดำเนินงานมีการแจ้งสาเหตุวิธีแก้ไขอย่างชัดเจนเป็นที่พึงพอใจ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และการจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้บริการช่วงพักเที่ยง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีสถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร

โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ พื้นที่ภายในสำนักงาน มีความสะอาด มีระเบียบเป็นสัดส่วน มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ กล่องรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีเกิดความประทับใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ และคุณภาพการบริการตรงตามกฎหมาย ระเบียบ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ และ 3) ระดับการศึกษา

1) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งจำแนกเป็น 2 เพศ คือ เพศชาย กับเพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งจำแนกเป็น สามช่วงอายุ คือ (1) ไม่เกิน 30 ปี (2) 31 – 50 ปี และ(3) 51 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งจำแนกเป็นสามระดับคือ (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษา – เทียบเท่า และ (3) ปริญาตรีหรือสูงกว่า

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

1.6.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

1.6.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

1.6.4 ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาการบริการกับความต้องการของประชาชนในเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

2.5 สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองหงส์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 สรุปแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สมยศ นาวีการ (2524, หน้า 19) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงานการให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทางลบ”

ศจี โพธิปักษ์ (2538, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกันนั้น สามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลง เพราะความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความไม่พึงพอใจ ความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องของมนุษย์ ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการของสังคมและความเป็นอิสระ ความตึงเครียดต่าง ๆ ก็จะลดลง คนก็จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

จรัญ บุญประกอบ (2542, หน้า 46) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับ

ความคาดหวัง ความพึงพอใจ หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือแรงจูงใจ ที่ตรงกับความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง”

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2543, หน้า 98) กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวการณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544, หน้า 76) ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือ มีเจตคติที่ดีของบุคคลตอสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพอใจจะเกิดเมื่อไดรับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเปนเรื่องเกี่ยวกับอารมณ ความรูสึก และทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเราและสิ่งจูงใจ โดยอาจเปนไปในเชิงประเมินคา วาความรูสึกหรือทัศนคติตอสิ่ง เหลานั้นเปนไปในทางบวกหรือทางลบ

อัมพร เจริญชัย (2546, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

ศิริวรรณ เสรีรัตน และคณะ (2549, หน้า 45 - 48) ความพึงพอใจ เปนความรูสึกหลังการซื้อ หรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเปนผลมาจากการเปรียบเทียบระหวางการรับรูตอการปฏิบัติงาน ของผูใหบริการหรือประสิทธิภาพของสินคา กับการใหบริการที่เขาคาดหวัง โดยถาผลที่ไดรับจาก สินคาหรือ ต่ำกวาที่คาดหวังของลูกคา ทำใหลูกคาเกิดความไมพึงพอใจ แตถาระดับของผลที่ไดรับ จากสินคาหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกคาที่ตั้งไวก็จะทำใหลูกคาเกิดความประทับใจซึ่งผูขายจะตองทำใหผลิตภัณฑแตกตางจากคูแขง

สรชัย พิศาลบุตร (2550, หน้า 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

จากแนวคิดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้น จากการที่บุคคลคนนั้น เข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่า และได้รับตอบสนองความต้องการเป็นความรู้สึกทางบวก ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขและสามารถเพิ่มขึ้นและลดลงได้ตามสถานการณ์ โดยการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วเกิดความรู้สึกในทางบวกและมีความสุขจากการที่ได้รับบริการที่ดี

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”

กมลชนก อ่อนอิ่มสิน และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งคาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการ

จากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วง เวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นคามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้อยู่รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อุตรโรจน์ ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการ ไว้ดังนี้

1) การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2) ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบประสอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533, หน้า 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์ (2544, หน้า 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง การบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะ

ไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538, หน้า 8-9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ(Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจากประสบการณ์ตั้งเอาไว้ พร้อมการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลการประเมินแบ่งเป็นสองด้าน คือ

1) ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

2) ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์ (2544, หน้า 40) ได้สรุปไว้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย จึงกล่าวได้ว่า การบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการนั้นเป็นสถานการณ์เร้าให้ผู้ใช้บริการแสดงระดับอารมณ์ในทางที่ดีหรืออารมณ์

ในทางที่ไม่ดี และถ้าอารมณ์นั้นเป็นความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่าบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการดี หากบริการผู้ที่ใช้บริการได้รับไม่เป็นผลดีหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

2.1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544, หน้า 10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน บริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั่งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือคาดหวังในส่วนที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวน การบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจในการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นความพึงพอใจหรือไม่ก็พอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจการรับบริการ (Service Satisfaction) ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ทั้งนี้มนุษย์มีความต้องการ มีความคาดหวังมีบุคลิกลักษณะและมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา พฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอย โดยไม่มีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือ

ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองดังที่มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) นักจิตวิทยาเรียกว่า “แรงจูงใจ” นั่นเอง การที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความกระตือรือร้นทำงานให้องค์การอย่างเต็มที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การให้มากที่สุดนั้นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง คือ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเกิดความพึงพอใจ ส่วนผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการรับบริการนั้นๆ หรือไม่ ก็เป็นทัศนคติของผู้รับบริการว่าตัวผู้รับบริการนั้นได้รับความสมใจ ความพอใจ หรือความต้องการที่ตัวเขาคาดหวังไว้หรือไม่ และมีนักทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ เสนอไว้ สรุปได้ดังต่อไปนี้

Maslow, Abraham. (1970) **ทฤษฎีความต้องการของ มาส์โลว์ (Maslow’s Hierarchical Theory of Motivation)** ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Self-actualization or Self - realization) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจนถึงความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน อันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง สถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่า ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem Needs from Oneself and Other) ความต้องการขั้นต่อมาเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization or Self – realization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของมนุษย์

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้นจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะต้องเป็นไปตามที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่าง เช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการอยู่ในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับความตอบสนองอย่างเต็มที่คนก็จะ

เกิดความต้องการในขั้นต่อไปจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization)

Alderfer,C.P., (1972) ทฤษฎี อี อาร์ จี ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory) อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ขั้น คือ

1) ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิตอันได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัย

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการจะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

3) ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมและได้รับความสำเร็จในชีวิต

Clayton Alderfer, Human Needs in Organizational Settings, (2516, หน้า 206) ความต้องการตามทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่า

1) เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นจะมีมากขึ้น

2) เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับความตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมีมากขึ้น

3) เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับความตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย

4) เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่น ๆ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (อ้างใน ไพศาล สมุทรเผ่าจินดา, 2550, หน้า 19 – 22) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่จะให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน พบว่า ผู้ทำงานจะทำงานให้ได้ผลดี มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของความพึงพอใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ผลผลิตของงานสูงขึ้น ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีสององค์ประกอบคือ

1) ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (Intrinsic) เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดในจิตใจของแต่ละบุคคล ที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกในด้านดี มีทัศนะคติที่ดีต่องาน หากขาดปัจจัยเหล่านี้ มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแต่อย่างใด แต่หากถ้าได้มีการสนองปัจจัยเหล่านี้ก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นหรือจูงใจให้เกิดความพยายามอยากทำงาน และทำให้เกิดผลงานอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านี้ ประกอบด้วย

(1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จด้วยดี หากเกิดปัญหาก็จะสามารถแก้ไขและป้องกันได้ งานที่ท้าทายความสามารถจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตัวเองได้มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเป็นการยกย่องชมเชย การรับเกียรติต่างๆ การได้รับการยอมรับนับถือนี้จะนำมาสู่ความภาคภูมิใจ เกิดกำลังใจและเป็นพลังที่จะทำให้บุคคลเกิดความพยายามที่จะทำงานในระดับที่สูงขึ้นไปให้ได้มาตรฐานที่ดีกว่าเดิม หากการยอมรับนับถือยังมีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมหรือในองค์กรมีบุคลากรมีความรู้สึกไม่อยากให้ใครได้ดีเกินกว่าตนเอง จึงมีวิธีการกลั่นแกล้งก็จะเกิดความท้อแท้ ไม่มีความคิดที่อยากจะสร้างสรรค์ผลงาน

(3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัตินั้น ตามธรรมชาติของการทำงาน บุคคลจะมีความสุขในการทำงานหากได้ทำงานที่ตนเองถนัดและชอบ และตรงกับความรู้ความสามารถของตน ซึ่งในสภาพความเป็นจริงแล้ว งานที่ทำนั้นอาจจะมีบางองค์ประกอบของงานที่บุคคลไม่มีความชำนาญหรือไม่มีความรู้ประสบการณ์ ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องมีการศึกษาบุคลากรในองค์กรว่าได้มอบหมายให้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับคนทำงานหรือไม่ แต่ถ้าหากมอบหมายหน้าที่การงานโดยที่บุคลากรมีความรู้สึกไม่ดีหรือไม่ชอบงานที่ทำก็จะเกิดผลเสียตามมา

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ในการนี้ บุคคลได้รับมอบหมายให้ทำงานใหม่ ๆ นั้นต้องพิจารณาว่าเป็นบุคคลที่มีความถนัด เป็นงานที่บุคคลนั้นชอบหรือไม่และพึงพอใจที่จะทำเพียงใด หากมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่บุคคลไม่ถนัด หรือเกิดความรู้สึกไม่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายจะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ

(5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรในทางสูงขึ้น

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่เกื้อหนุนซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากขาดปัจจัยเหล่านี้บุคคลก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

(1) เงินเดือนและรายได้ (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือรายได้ที่ได้รับในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะได้รับการสนับสนุนให้ทำงาน โดยมีการส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อ เพื่อยกระดับการทำงาน เพิ่มความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ

(3) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinates) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางกิริยาและวาจาแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันกับผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกต่อการปฏิบัติงาน เช่น การมีสวัสดิการอื่น ๆ พิเศษ

(5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with superior) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางกิริยาและวาจา อันแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างบุคลากรในองค์กรกับผู้บังคับบัญชา

(6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

(7) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การใช้อำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายเด่นชัดเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้องในข้อนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายที่จะเป็นแนวทางใช้ภายในองค์การ ที่เป็นทั้งทิศทาง และการดำเนินงานตามนโยบาย

(8) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพในสถานที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะสิ่งแวดล้อม ชั่วโมงการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

(9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว

(10) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานหรือความมั่นคงขององค์กร

(11) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานในองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการบริหารงาน เช่น การบริหารแบบบังคับ การบริหารแบบมีส่วนร่วม หรือประชาธิปไตย

จากแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก สรุปได้ว่าปัจจัยค้ำจุนจะช่วยสนองความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง (Avoidance Needs) แต่ปัจจัยจูงใจจะช่วยสนองความต้องการอยากจะมีหรือเข้าใกล้ (Approach Needs) โดยปัจจัยค้ำจุนนี้จะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Context) ส่วนปัจจัยจูงใจจะเกี่ยวพันกับตัวงาน (Job Content) ที่มนุษย์ทำจึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ทฤษฎีความคาดหมาย (Expectancy Theory)

แม็คคอร์มิก (Emest McCormick) (1980) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหมาย ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ รายได้ การส่งเสริมความก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น เป็นอย่างไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหมาย (Expectance) ทฤษฎีความคาดหมายจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีผลงานที่จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้น ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Out Comes) ซึ่งเขาปรารถนา ความคาดหมายนี้เกิดก่อนการกระทำจึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากคาดหมายที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวที่ทำให้ ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้วเขาจะต้องรับรู้ว่าการ

เปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหมายจะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

1) พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคลและสภาพแวดล้อมคนจะมีความต้องการและมีความคาดหมายไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2) บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การ การตัดสินใจเหล่านี้อาจเป็นเรื่องของ 1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ 2) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

3) บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกันบุคคลต่างๆ จะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

4) บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ

2.1.5 **ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544) ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจหมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

กมลชนก อ่อนอิ่มสิน และคณะ (2545) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งคาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์เดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการ

จากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้อยู่รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการ ไว้ดังนี้

1) การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2) ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548, หน้า 173 – 174) ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึง ปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการหากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในบริการ นั้น

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการหนึ่งในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความความพึงพอใจในบริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึกประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของ การบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่า จะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด รวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ใน อันที่จะเสริมสร้างกลยุทธการให้การบริการและการพัฒนาทักษะการให้การบริการที่เน้นคุณภาพ และประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจะนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 163) บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เช่นโรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

(1) ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคเช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆการให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจหรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

(2) การบริการหลังการขายเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นบริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพหรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2534, หน้า 17) ได้ให้ความหมายบริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและมารับประโยชน์นั้น

สมิต สัชฌุกร (2543, หน้า 13-18) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงาน ที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยก พิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออก ในลักษณะของสีหน้าแววตากริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิด ผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

2) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับ ความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกความเชื่อความปรารถนาและค่านิยม

3) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร ในอันที่จะทำ ให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ ความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

2.2.2 หลักทั่วไปของการให้บริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2547, หน้า 6) การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึงดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพดีคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

2.2.3 คุณลักษณะของการบริการ

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543, หน้า 23) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีคุณภาพดี

2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นอย่างดี

3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

โคสเลอร์ (Kotler, 1994, หน้า 465) กล่าวว่า ลักษณะการบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย

1) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ตรงที่ตัวบริการเป็นนามธรรมไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสใดๆได้ แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังรับบริการ (Performance) ซึ่งก่อนที่ผู้มารับบริการจะตัดสินใจเลือกรับบริการนั้น ผู้มารับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการได้จากการนับวัดหรือทดสอบโดยตรงได้ ดังนั้นผู้มารับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น

2) การบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและบริโภค ในขณะเดียวกันซึ่งแตกต่างจากผลิตภัณฑ์กล่าวคือผลิตภัณฑ์ต้องมีการผลิตจัดเก็บและจำหน่ายโดยผ่านผู้แทนจำหน่ายแล้วจึงมีการบริโภคเกิดขึ้น แต่สาหรับการบริการผู้มารับบริการต้องมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิตบริการ โดยต้องปรากฏตัวต่อหน้าผู้ให้บริการ ซึ่งการปรากฏตัวขณะรับบริการทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์รูปแบบพิเศษทางการตลาดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ กล่าวคือทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างก็มีผลต่อบริการ

3) การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความหลากหลายในตัวเอง คุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้มารับ

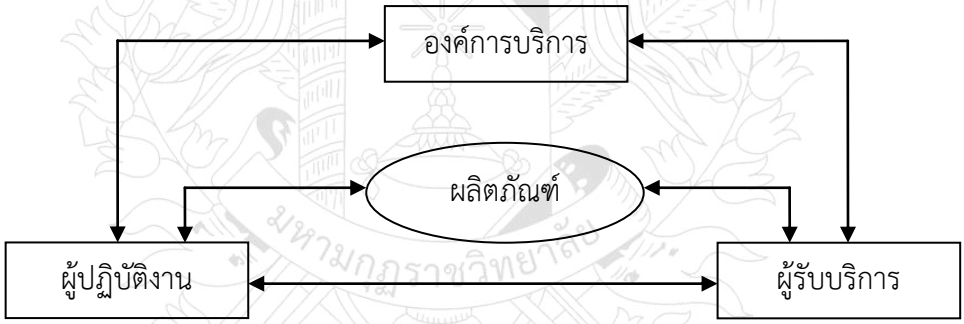
บริการ หรือแม้แต่เปลี่ยนเวลาสถานที่สิ่งแวดล้อม ทาให้ความสม่าเสมอเกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการได้รับเนื่องจากการรับรู้หรือเข้าใจไม่ตรงกัน

4) การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกันจึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อจำหน่ายในภายหลังได้เหมือนผลิตภัณฑ์ ดังนั้นเมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้ว เช่น การจ้างบุคลากร การจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ การจัดเตรียมสถานที่ แล้วถึงเวลามีผู้รับบริการมากเกินไปหรือใช้เวลาน้อยเกินไป จะทำให้เกิดปัญหาคือให้บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้มารับบริการ

2.2.4 องค์ประกอบของการบริการ

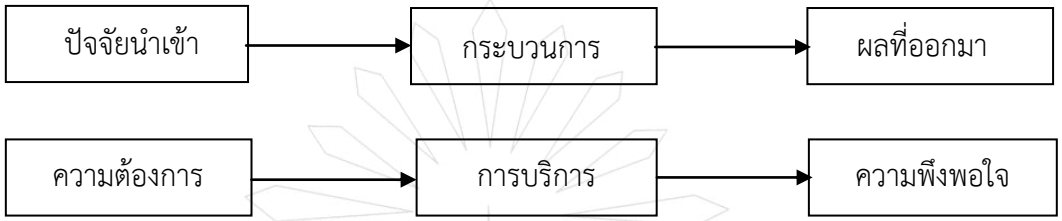
งานบริการ เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายซึ่งต่างมีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) อธิบายถึงโครงสร้างของระบบการบริการว่าโครงสร้างของระบบบริการทั่วๆไปจะประกอบด้วยสัมพันธ์ภาพของส่วนต่างๆ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการหากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวัง ย่อมส่งผลกระทบให้ระบบการบริการประสบความล้มเหลวได้สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ที่มา ดังรูป



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างของระบบบริการ

อาร์มิสธีด และคลาด (Armistead and Clark 1994 หน้า 54-55) ที่ได้เปรียบให้เห็นว่า ความต้องการของผู้รับบริการเปรียบเทียบได้กับปัจจัยนำเข้าที่ผู้ประกอบการจะต้องเอาใจใส่และคำนึงถึงอย่างมาก โดยการให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่พวกเขาเพื่อให้พวกเขากลับออกไปพร้อมด้วยความสุข และความพึงพอใจอันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจที่มาดังภาพ



ภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับการการบริการเปรียบเทียบ

2.2.5 คุณภาพการให้บริการ

Khantanapha (2000, หน้า 8) คุณภาพ สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้หลายลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ

Khantanapha (2000, หน้า 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพัทธ์กับตัวของมันเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement)

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหมายของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ

Gryna (1988) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง

รอส โกทช์ และ เดวิส (Ross, Goetsch and Davis, 1997, หน้า 11-13) ก็จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่

ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

คุณภาพการให้บริการมีเป้าหมายที่สำคัญตามแนวทางของ

มิลล์เลท (Millet. 1954, หน้า 39) ที่กล่าวไว้ว่า เป้าหมายที่สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยมีแนวทาง ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ลูกค้าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) ผลการปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ลูกค้า

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Rigth Geographical Location) มิลล์เลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนที่ให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continouns Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.2.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้เกี่ยวกับบริการของลูกค้า

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2547) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้าว่า

1) การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า (Service Encounter) การติดต่อให้บริการระหว่างผู้ให้บริการ หมายถึง การสร้างกรอบการรับรู้ของลูกค้าเมื่อลูกค้ามีการติดต่อกับผู้ให้บริการ ลูกค้าเหล่านี้จะกลายเป็นส่วนหนึ่งและอยู่ในช่วงเวลา ณ ขณะนั้น (Moment of Truth) โดยทั่วไปการติดต่อระหว่างผู้

ให้บริการและลูกค้าแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย การติดต่อในสถานที่ห่างไกล การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ และการติดต่อโดยตรงกับลูกค้า การนำเอาเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้สามารถช่วยให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความไม่พึงพอใจได้

2) หลักฐานของการบริการ (Evidence of Service) เนื่องจากลักษณะของการบริการที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้ามักจะมองหาหลักฐานอื่นๆเกี่ยวกับการบริการทุกครั้งที่ลูกค้าทำการประเมินและตัดสินใจก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการ ตัวอย่างเช่นเมื่อคุณไปต่างจังหวัดและต้องการเข้าร้านเสริมสวยหรือรับประทานอาหารในภัตตาคารแห่งหนึ่ง คุณอาจจะต้องพิจารณาว่าร้านหรือภัตตาคารมีการตกแต่งอย่างไร มีความสะอาดหรือไม่ พนักงานบริการมีพฤติกรรมอย่างไร เป็นต้น

3) ภาพพจน์ (Image) ภาพพจน์หมายถึง “การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับตัวองค์กรซึ่งจะสะท้อนและฝังตรึงอยู่ในความทรงจำของผู้บริโภค” (Zeithaml, & Bitner, 1996 : 114) ภาพพจน์เกี่ยวกับองค์กรจะกระทำตัวเสมือนตัวกลั่นกรองซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

4) ราคา (Price) กลยุทธ์ด้านราคามักจะถูกนำมาใช้เป็นดัชนีชี้วัดสำหรับคุณภาพการบริการโดยลูกค้าอาจจะทำการประเมินคุณภาพของบริการที่พวกตนจะเข้าไปใช้โดยพิจารณาจากราคาค่าบริการที่แสดงไว้ดังนั้นราคาค่าบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณค่าของการบริการ

5) ช่วงเวลาในการสร้างการบริการที่มีคุณภาพ ช่วงเวลาที่ผู้รับการบริการสามารถรับรู้และสัมผัสถึงคุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้นั้น เป็นช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการจะต้องสร้างคุณภาพต่าง ๆ ของการบริการให้เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้รับบริการว่าสามารถที่จะแก้ปัญหา และสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวสามารถแบ่งได้ออกเป็น 3 ช่วง คือ

(5.1) ก่อนการให้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรก ถือได้ว่าเป็นช่วงเวลาแห่งการดึงดูดใจสร้างความเชื่อมั่นว่าสามารถตอบสนองความต้องการได้ผู้ให้บริการต่าง ๆ จึงเน้นที่จะนำเอาส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) เข้ามาใช้ในการดึงดูดใจให้ลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรก จึงควรมีการสื่อสารไปยังผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพช่วงเวลานี้จะก่อให้เกิดความคาดหวังในใจของผู้รับบริการ

(5.2) ขณะให้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะก่อให้เกิดคุณภาพของการบริการจนสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้คุ้มค่าเงินที่เสียไปและคุ้มค่าที่ตัดสินใจใช้บริการ ทางกลับกันอาจเป็นช่วงเวลาที่ผู้รับบริการผิดหวังถึงขั้นเลิกใช้บริการเลยก็ได้ ช่วงเวลาขณะให้บริการส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าต่อผู้ให้บริการซึ่งช่วงเวลานี้เรียกว่าเป็นช่วงแห่งการสร้างความประทับใจ (Moment of Truth, MOT) โดยการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการจะต้องเกิดจากการร่วมมือของทุกฝ่ายภายในสถานที่ที่มีการส่งมอบบริการนั้นเกิดขึ้น

(5.3) หลังบริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่ติดตามผลความพึงพอใจและปัญหาต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่เกิดขึ้น ว่าเหตุใดผู้รับบริการจึงเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจอย่างไรกับการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้รูปแบบของการบริการนั้นสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้นต่อไป ให้

ผู้รับบริการอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และใช้บริการต่อไปเรื่อย ๆ เป็นช่วงเวลาที่อาจนำส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) มาใช้อีกครั้ง และจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหากเสนอรูปแบบของส่วนประสมทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

Zeithaml (1990) ได้แบ่งองค์ประกอบที่ผู้รับบริการจะใช้วัดคุณภาพการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการไว้ทั้งหมด 5 ข้อ

(1) สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ที่การส่งมอบการบริการนั้น ๆ เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งบรรยากาศที่จอดรถของสถานที่นั้น ๆ ยังรวมไปถึงการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานที่ทำการส่งมอบบริการนั้นด้วย

(2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและไว้วางใจผู้ให้บริการว่าสามารถที่จะการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลองใช้บริการหรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมผัสได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ

(3) ความรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความรวดเร็ว คือ ความตั้งใจที่จะบริการโดยที่ผู้ให้บริการ บริการอย่างกระตือรือร้น ซึ่งส่วนใหญ่การบริการที่รวดเร็วมาจากความพร้อมของพนักงานและกระบวนการบริหารการบริการจากภายในองค์กร

(4) การรับประกัน (Assurance) หมายถึง การที่สถานบริการนั้นมีหลักประกันว่าสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้โดยพนักงานมีความรู้ความสามารถ ไม่ก้าวร้าว และยังรวมไปถึงมาตรฐานต่างๆ ของสถานที่บริการการรับประกัน ผู้รับบริการอาจจะวัดคุณภาพจากรางวัลต่างๆ ที่ทางผู้ให้บริการเคยได้รับอย่างเช่น TAXI ในอนาคตผู้ขับจะต้องมีประสบการณ์ขับรถมาอย่างน้อย 5 ปีและต้องมีใบอนุญาตขับขี่ถือเป็นการรับประกันอย่างหนึ่งผู้รับบริการจะรู้สึกถึงความปลอดภัย

(5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) หมายถึง การที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าตนนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ และผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างตั้งอกตั้งใจ สามารถบริการแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล และมีการสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ที่สำคัญควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแต่ละคนเท่าๆกัน

2.2.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและ เป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Max Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)

เคทซ์อิลิฮู และเบรนด้าแดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการคือ

(1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

(2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการ แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

(3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดย จะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

(1) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าว คือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2543) ได้กล่าวว่าการบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

(1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักโดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

(2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านประมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

(3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองต่อความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

(4) เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

(5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่าจะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปความหมายได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางโดยการมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจในการปกครอง และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแตกต่างกันไว้ ดังนี้

ทวี พันธุวาสิฏฐ์ (2537, หน้า 108) ได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนที่มีองค์กรเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในพื้นที่ที่กำหนดมีอำนาจในการบริหารงานมีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจ และมีสภาท้องถิ่นเป็นองค์การที่สำคัญ

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2541, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์การที่ทำหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น โดยที่ได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ รวมทั้งมีอำนาจในการกำหนดนโยบายขององค์การปกครองตนเองของท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543, หน้า 23) ได้ให้คำนิยาม การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมด หรือบางส่วน มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

ลิขิต ธีรเวคิน (2548, หน้า 36) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระ โดยความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ มิใช่ว่าได้กลายเป็นรัฐอธิปไตย

สมพงษ์ เกษมสิน (2532, หน้า 140) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนการปกครองของประเทศหรือรัฐซึ่งมีหน้าที่ที่สำคัญรับผิดชอบ ในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในท้องที่หรือในขอบเขตแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร โดยมีฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

จากความหมายการปกครองท้องถิ่นที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นการปกครองที่รัฐมีการมอบอำนาจ หรือการกระจายอำนาจโดยมีการเลือกตั้งผู้ที่จะมาเป็นผู้ปกครองในการบริหารกิจการภายในท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ร่วมดำเนินการและรับประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง แต่ในการบริหารกิจการนั้นรัฐบาลต้องควบคุมดูแล ตามความเหมาะสม

2.3.2 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความคิดเห็นแตกต่างกันไว้ดังนี้

พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล (2532, หน้า 19) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยอันเนื่องมาจาก

1) องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองการเมืองระดับชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองโดยเฉพาะการเลือกตั้ง เป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

2) การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติ

3) การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง กล่าวคือประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง

4) การปกครองท้องถิ่น ทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชนด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ตัว และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติหากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอก็จะมีผลทำให้เกิดการคึกคักและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 12 – 13) สรุปความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่งซึ่งชุมชนเหล่านั้น อาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจอิสระ (Automomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

(3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้ข้อบังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ เป็นต้น

(3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินงานบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดนโยบายกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นในการบริหารแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ที่คณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขตนเองอย่างแท้จริง หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นจะต้องมีประชาชนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้ตรงกับความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น จึงจะเข้าในระบบและกลไกลของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

6) การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล) องค์การบริหารส่วนตำบล คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนด โดยองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละหน่วยจะมีพื้นที่รับผิดชอบในตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พีระสิทธิ์ คำนวณศิลป์ (2541, หน้า 95) การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่นจะช่วยให้การแก้ปัญหาการปกครองสัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริง เพราะประชาชนรู้ปัญหาและเป็นผู้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นเพราะประชาชนรู้ดีกว่าบุคคลอื่นเนื่องจากใกล้ชิดกับเหตุการณ์

2) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนรู้จักการเรียนรู้การปกครองระดับชาติไปในตัว เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนให้ประชาชนเรียนรู้การปกครอง

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระทางด้านการเงินและกำลังเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลไปได้ส่วนหนึ่ง

4) การปกครองท้องถิ่นที่เข็มแข็งและบริหารงานมีประสิทธิภาพจะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในท้องถิ่น

5) การปกครองท้องถิ่นเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเป็นการปกครองตนเอง

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลมาจากการที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจให้กับประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และร่วมดำเนินการ เป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลางที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง ภายใต้กฎหมายขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายใต้อำนาจหน้าที่ภายในท้องถิ่นของตนเอง มีอิสระในการพัฒนา และแก้ปัญหาภายในท้องถิ่น ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมและสนใจในการให้ความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมากยิ่งขึ้นต่อไป

2.3.3 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามหลักของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) คือ การจัดระเบียบการปกครองซึ่งรัฐหรือส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง ซึ่งเดิมราชการบริหารส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นโดยราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลเท่านั้น ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เป็นที่ทราบและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป อันประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้งขึ้น โดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันทั่วประเทศ แต่

ทั้งนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอาจจะมีหลายประเภทก็ได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ

2) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะหรือองค์ประกอบบางประการแตกต่างไปจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่ว ๆ ไป ความแตกต่างนี้สืบเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้น ๆ เอง เช่น เป็นท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก เป็นท้องถิ่นที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น หรือเป็นท้องถิ่นที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เป็นต้น โดยลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นทำให้การใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปไม่เหมาะสม ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการคิดค้นหารูปแบบการจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

2.3.4 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 หมวด 2 มาตรา 16 (2542, หน้า 140 -141) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

(2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

(3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(4) กรสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ

(5) การสาธารณูปการ

(6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ

(7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

(8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(9) การจัดการศึกษา

(10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(12) การบำรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

(13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ผักผ่อนหย่อนใจ

(14) ส่งเสริมกีฬา

(15) ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

(18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

(19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

(20) การจัดให้และควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

(21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

(22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

(23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่งและวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาวสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

2.4.1 เทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีวัตถุประสงค์ให้เป็นองค์กรปกครองสำหรับท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจพอสมควรและมีความเป็นชุมชนเมืองคือ มีความหนาแน่นของประชากร มีรายได้เพียงพอแก่การบริหารจัดการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง เทศบาลคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของชุมชนที่เป็นเมืองนั่นเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนั้นนับว่ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบให้ชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้ว ขยายตัวมากขึ้น มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น มีการลงทุนมากขึ้นมีปริมาณการหมุนเวียนของเงิน การจ้างงานและสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันมีปัญหาในด้านการจัดให้บริการสาธารณะมากขึ้นเช่น การจัดการกับปัญหาการเติบโตของเมือง ปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย

การจราจร การพักผ่อนหย่อนใจของคนในเมืองเป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทย บทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจากัดของงบประมาณและบุคลากร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ เทศบาล มีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนอย่างมาก

2.4.2 การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ท้องถิ่นใดจะจัดตั้งเป็นเทศบาลนั้นให้อาศัยหลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ในส่วนที่ว่าด้วยการจัดตั้งเทศบาล ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุป คือ ต้องเป็นที่ที่มีความเจริญพอสมควรโดยให้พิจารณาจากความเหมาะสมในเรื่องที่ตั้ง จำนวน ความหนาแน่นของประชากร และความเจริญทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทาให้ท้องถิ่นนั้นมีรายได้จากภาษีเพียงพอในการเลี้ยงตนเองและสามารถจัดทำภารกิจตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดได้โดยสมบูรณ์

2.4.3 ประเภทของเทศบาล

เทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

1) เทศบาลตำบล

เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลและมีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลว่า

1.1 มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาไม่น้อยกว่า 12 ล้านบาท

1.2 มีประชากรในเขตเทศบาลไม่น้อยกว่า 7,000 คน ขึ้นไป

1.3 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาล นั้น

2) เทศบาลเมือง

ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชน ที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทาตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง โดยระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย และกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเพิ่มเติม ดังนี้

2.1 กรณีเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะท้องที่นั้น เป็นเทศบาลเมืองโดยไม่ต้องพิจารณาหลักเกณฑ์อื่น

2.2 กรณีมิได้เป็นที่ตั้งศาลากลาง ให้พิจารณาหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.2.1 มีประชากรในเขตที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองไม่น้อย กว่า 10,000 คน และมีความหนาแน่นไม่น้อยกว่า 3,000 คน / ตารางกิโลเมตร

2.2.2 มีรายได้เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย กำหนด

2.2.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นเทศบาลเมือง

3) เทศบาลนคร

ได้แก่ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทาตามพระราชบัญญัติเทศบาลและมีประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นเทศบาลนคร โดยระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย และกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเพิ่มเติม ดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีความหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน / ตารางกิโลเมตร

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมาย กำหนดจะเห็นได้ว่า การกำหนดระดับของเทศบาลเป็น 3 ระดับ คือเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร นั้น ก็เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละท้องถิ่น ท้องถิ่นที่ยังมีความเจริญและมีประชากรไม่มากนักก็ให้มีรูปแบบการปกครองขนาดเล็ก คือ เทศบาลตำบลเนื่องจากเทศบาลระดับนี้ทำภารกิจไม่มากนัก งบประมาณและค่าใช้จ่ายไม่สูงมากเหมาะสมกับรายได้ที่มีอยู่ของท้องถิ่นขนาดเล็กในขณะที่ท้องถิ่นซึ่งมีระดับความเจริญมากขึ้น สภาพเศรษฐกิจและสังคมมีความเจริญ มีประชากรมากขึ้น ภารกิจของเทศบาลในสังคมเมืองเช่นนั้นย่อมมีมากขึ้นจำเป็นต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ขึ้น บุคลากรและเครื่องมือทางการบริหารมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็ใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นด้วย ท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลเมืองจึงต้องมีรายได้เพียงพอที่จะทำภารกิจในการให้บริการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายได้อย่างสมบูรณ์ท้องถิ่นซึ่งมีระดับความเจริญทางเศรษฐกิจสังคมอย่างมาก เช่นในเขตที่ตั้งของศาลหรือศาลากลางจังหวัด มีประชากรจำนวนมากและหนาแน่นเช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดนครราชสีมา หรือแม้จะไม่ได้เป็นที่ตั้งของศาลากลางแต่เป็นท้องที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจสูงมากเช่น อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถจัดตั้งเป็นเทศบาลนคร ซึ่งถือว่าเป็นเทศบาลที่มีขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างทางการบริหารที่สลับซับซ้อน มีงบประมาณตลอดจนบุคลากรจำนวนมาก ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถทำภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชนจานวนมากและแก้ไขปัญหาของเมืองขนาดใหญ่ได้ ซึ่งรายละเอียดในเรื่องนี้จะสามารถพิจารณาได้จากมาตรา 50 – 59 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน

2.4.4 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการจัดให้มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล คือ ต้องการให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้บริหารจัดการกับปัญหาของท้องถิ่นตามความต้องการและความจำเป็นของท้องถิ่นด้วยตนเอง ซึ่งแต่ละท้องถิ่นจะมีสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนแตกต่างกันไป ไม่เหมาะสมที่รัฐบาลซึ่งอยู่ในส่วนกลางห่างไกลจากสภาพปัญหาของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นจะเข้าไปคิดตัดสินใจรวมถึงแก้ปัญหาแทนคนในท้องถิ่นซึ่งคุ้นเคยกับสภาพของท้องถิ่น และเข้าใจปัญหาและความต้องการของคนในท้องถิ่นดีที่สุดอย่างไรก็ตามเนื่องจากเทศบาลเป็นรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สาหรับชุมชนเมืองซึ่งมีประชากรมาก และมีกลุ่มอาชีพที่หลากหลายกว่าชนบทรวมถึงมีสภาพปัญหาของเมืองหรือชุมชนที่สลับซับซ้อนและมีความต้องการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐค่อนข้างมาก ดังนั้นหน้าที่ของ

เทศบาลจึงค่อนข้างจะมีมากมายและสลับซับซ้อนตามระดับความเจริญของชมชุนในเขตเทศบาลนั้นไปด้วย ความสลับซับซ้อนในหน้าที่ของเทศบาลจะเพิ่มมากขึ้นตามขนาดและระดับของเทศบาล เริ่มจากเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ซึ่งถือเป็นเทศบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดและมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ท้องถิ่นที่ซับซ้อนที่สุดซึ่งจะกล่าวถึงหน้าที่ของเทศบาลแต่ละระดับโดยละเอียดต่อไป

1) อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50 กำหนดหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ดังนี้

(1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 163

(3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกาจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม

(7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล (เช่นกฎหมายควบคุมอาคาร กฎหมายสาธารณสุข กฎหมายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น) นอกจากหน้าที่ของเทศบาลตำบลซึ่งกำหนดไว้ตามแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50 ซึ่งเทศบาลตำบลทุกเทศบาล ต้องทำแล้ว ยังกำหนดหน้าที่เพิ่มเติมซึ่งเทศบาลตำบลอาจทำตามความจำเป็นหรือความเหมาะสม โดยกำหนดไว้ในมาตรา 51 ดังนี้

(1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน

(5) บำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(6) ให้มีและบำรุง สถานที่ทาการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างด้วยวิธีอื่น

(8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้า

(9) เทศพาณิชย์ ซึ่งได้แก่กิจการที่เทศบาลสามารถดำเนินการในฐานะผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการหรือธุรกิจในลักษณะแสวงหากำไรตามที่กฎหมายกำหนด จะเห็นได้ว่า กฎหมายได้ให้อำนาจแก่เทศบาลในการทำหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างสมบูรณ์ในเกือบทุกด้าน เว้นแต่กิจการบางอย่างซึ่งเป็นเรื่องความมั่นคงของประเทศ

หรือระบบเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ หรือเรื่องเกี่ยวกับการต่างประเทศซึ่งไม่สามารถมอบหมายให้เทศบาลดำเนินการได้

2) อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 53 หน้าที่ของเทศบาลเมือง กำหนดไว้ใน ซึ่งโดยสรุปแล้วเหมือนกับเทศบาลตำบลทุกประการ แต่มีส่วนที่เพิ่มเติมคือในส่วนที่ต้องทำ โดยกำหนดให้เทศบาลเมืองต้องมีการดำเนินกิจการโรงรับจำนา หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น ตามมาตรา 53 (8) สำหรับส่วนที่อาจทำกำหนดไว้ใน มาตรา 54 ก็คล้ายคลึงกับเทศบาลตำบลเช่นเดียวกัน แต่ส่วนที่เพิ่มเติม คือ

(1) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(2) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

(3) ให้มีสาธารณูปการ

(4) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(5) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(6) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

(7) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ

(8) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อย ของท้องถิ่น

จะเห็นได้ชัดว่า อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองในเรื่องพื้นฐานทั่วไปซึ่งกำหนดไว้ในหน้าที่ที่ ต้องทำนั้นเหมือนกับเทศบาลตำบลเกือบทุกประการแต่จะแตกต่างออกไปในหน้าที่ที่อาจทำซึ่งกำหนดให้มีความแตกต่างและสลับซับซ้อนขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากว่า เทศบาลเมืองนั้นโดยทั่วไปจะเป็นชุมชนเมืองที่มีขนาดใหญ่ มีความเจริญมาก มีรายได้มาก มีประชากรมาก และในขณะเดียวกันก็มีปัญหาอันเกิดจากความเจริญและความซับซ้อนของเมืองมาก ดังนั้นเทศบาลจึงต้องมีภารกิจที่จะต้องทาเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับความสะดวกสบายมากขึ้นตามไปด้วย

3) อำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 56 และ 57 ซึ่งโดยสรุปแล้วเหมือนกับเทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองทุกประการ แต่ที่เพิ่มเติมขึ้น ก็คือ หน้าที่ตามมาตรา 56 (4)-(8) ดังนี้

มาตรา 56 (4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้าน จำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น

มาตรา 56 (5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่ง เสื่อมโทรม

มาตรา 56 (6) จัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

มาตรา 56 (7) การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง

มาตรา 56 (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

จะเห็นได้ว่าหน้าที่ของเทศบาลนครนั้นมีความหลากหลาย สลับซับซ้อนจนอาจกล่าวได้ว่าครอบคลุมภารกิจการให้บริการสาธารณะเกือบทุกประเภทที่มีความจำเป็นในชีวิตของคนเมืองอย่างแท้จริง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลนครจึงต้องมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพจึงจะสามารถปฏิบัติภารกิจให้ครอบคลุมตามที่กฎหมายกำหนดได้

2.4.5 ปัญหาในการปฏิบัติภารกิจของเทศบาล

แม้ว่ากฎหมายได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลแต่ละระดับไว้อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม แต่โดยข้อเท็จจริงแล้ว เทศบาลแต่ละระดับหรือแต่ละแห่ง ไม่ได้ทำภารกิจดังกล่าวได้อย่างครบถ้วน มีเพียงเทศบาลไม่กี่แห่งเท่านั้นที่สามารถทำภารกิจต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามกฎหมาย ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ในการดังต่อไปนี้

1) ความจำเป็นของเทศบาลทำภารกิจ

บางครั้งเทศบาลก็ไม่มีความจำเป็นต้องทำภารกิจนั้น เช่น การจัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม หากไม่ใช่เทศบาลที่มีพื้นที่ติดแม่น้ำลำคลองที่ราษฎรส่วนใหญ่ใช้เป็นทางสัญจรหรือขนส่งสินค้าก็ไม่จำเป็นต้องทำหรือกรณีของสุสานฌาปนสถาน ปัจจุบันวัดหรือมูลนิธิของเอกชนดำเนินการอยู่แล้ว เทศบาลก็ไม่มีความจำเป็นต้องทำอีก หรือกรณีตลาดสด หากมีตลาดสดของเอกชนซึ่งสามารถรองรับความต้องการของประชาชนได้อย่างเพียงพออยู่แล้ว เทศบาลก็ไม่จำเป็นต้องจัดทำอีก เป็นต้น

2) ขีดความสามารถของฝ่ายบริหารเทศบาล

ขีดความสามารถของฝ่ายบริหารเทศบาล ได้แก่ ความรู้ความสามารถของนายกเทศมนตรี คณะเทศมนตรี ตลอดจนสมาชิกสภาเทศบาลและพนักงานเทศบาล ซึ่งนับเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับเทศบาลนั้นเป็นอย่างมากหากปราศจากผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลที่มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ และความซื่อสัตย์สุจริต ยึดถือผลประโยชน์ของท้องถิ่นเป็นที่ตั้งแล้วการทาภารกิจของเทศบาลก็คงไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

3) ข้อจำกัดด้านทรัพยากรทางการบริหาร

ข้อจำกัดด้านทรัพยากรทางการบริหาร นับเป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากหากมีไม่เพียงพอก็จะเป็นอุปสรรคกับการทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ท้องถิ่นอย่างยิ่ง ซึ่งได้แก่

3.1 เงิน ซึ่งหมายถึงรายได้และเงินอุดหนุนของเทศบาลในการจัดทำโครงการต่าง ๆ หากมีน้อยเกินไปก็ไม่สามารถผลักดันโครงการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนได้

3.2 วัสดุ อุปกรณ์ ต้องมีเพียงพอในการปฏิบัติภารกิจที่จำเป็นตามที่กฎหมายกำหนด เช่น อาคารสถานที่ เครื่องมือต่าง ๆ รถดับเพลิง เป็นต้น

3.3 บุคลากร ต้องมีเพียงพอกับภารกิจและต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เสียสละและซื่อสัตย์สุจริต

3.4 ความรู้ด้านการบริหารจัดการ นับเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งสาหรับการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ ซึ่งสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ทวีความสลับซับซ้อนมากขึ้น หากผู้

ปฏิบัติขาดความรู้ด้านการบริหารหรือทักษะที่จำเป็นทางการบริหารก็ยากที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้

2.4.6 โครงสร้างทางการบริหารของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2545 เทศบาลประกอบด้วยโครงสร้าง 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

1) สภาเทศบาล

สภาเทศบาลทาหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น ๆ ในการเสนอแนะความเห็นความต้องการของประชาชนต่อฝ่ายบริหาร รวมถึงทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติโดยการตราเทศบัญญัติ ซึ่งเป็นกฎหมายของเทศบาล เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจาปีและเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ตลอดจนตรวจสอบการทางานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามกฎหมายและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น ๆ

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาลตามจานวนซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมาย ดังนี้

1.1) จำนวนสมาชิก

(1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็นสองเขต ๆ ละ 6 คน

(2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คนแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็นสามเขต ๆ ละ 6 คน

(3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็นสี่เขต ๆ ละ 6 คน

1.2) ที่มาและคุณสมบัติของสมาชิกสภาเทศบาล

สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 ซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกประการ สมาชิกสภาเทศบาลถือเป็นตัวแทนของประชาชนทุกคนในเขตเทศบาล และมีวาระในการดำรงตาแหน่งคราวละ 4 ปี

1.3) การพ้นจากตำแหน่งของสมาชิกสภาเทศบาล

สมาชิกสภาเทศบาลอาจพ้นตำแหน่งหรือสิ้นสุดสมาชิกภาพลงได้ในหลายกรณี ดังนี้

(1) ออกตามวาระ (4 ปี) หรือมีการยุบสภาเทศบาล

(2) ตาย

(3) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

(4) ขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 15 วรรคสอง

(5) ขาดประชุมสภาเทศบาลรวมสามครั้งติดต่อกันโดยไม่มี เหตุผลอันสมควร

(6) กระทำการต้องห้ามตาม มาตรา 18 ทวิ (เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทาให้แก่เทศบาล หรือที่เทศบาลนั้นจะกระทำ)

(7) สภาเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาล หรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาเทศบาล โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจานวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ให้สมาชิกภาพสิ้นสุดลงนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ

(8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลจานวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจานวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดไม่สมควรดารงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียง เพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

การพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาล เป็นกรณีที่น่าสนใจเป็นพิเศษ ทั้งนี้เนื่องจากกฎหมายมีเจตนาที่จะให้ประชาชนผู้ ซึ่งเป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริงสามารถควบคุมตัวแทนของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องรอให้หมดวาระ และเป็นการยืนยันถึงความเป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริงของประชาชน ซึ่งจะทำให้ตัวแทนของประชาชนต้องตระหนักในบทบาทหน้าที่และพันธะสัญญาของตนที่มีต่อประชาชน

1.4) ประธานสภาเทศบาล

สภาเทศบาลหนึ่ง ๆ ให้มีประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลอย่างละหนึ่งคน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ในการดาเนินกิจการของสภาเทศบาลตามระเบียบว่าด้วยการประชุมสภาเทศบาลหรือกิจการอื่น ๆ อันเป็นหน้าที่ของสภาเทศบาล ซึ่งได้แก่

(1) การปรึกษาหารือในกิจการซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

(2) การเสนอร่างเทศบัญญัติ

(3) การตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีในกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

(4) การตั้งคณะกรรมการสามัญ หรือคณะกรรมการวิสามัญเพื่อกระทำกิจการ หรือสอบสวน หรือศึกษา เรื่องใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล แล้วรายงานต่อสภาเทศบาล

(5) เสนอให้มีการออกเสียงประชามติ ในกิจการต่าง ๆ ที่อาจกระทบถึงผลประโยชน์ของเทศบาล หรือประชาชนในท้องถิ่น

(6) เปิดอภิปรายทั่วไปโดยไม่มีการลงมติ เพื่อให้ นายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีชี้แจง

ในปีหนึ่ง ๆ สภาเทศบาลมีสมัยประชุมสี่สมัย โดยสมัยประชุมสมัยหนึ่งมีกำหนดไม่เกิน 30 วัน แต่อาจขยายเวลาต่อไปอีกได้ โดยการอนุญาตของผู้ว่าราชการจังหวัด นอกจากนี้ในกรณีมีความจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ของเทศบาล ประธานสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี หรือสมาชิกสภาเทศบาลไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของสมาชิกเท่าที่มีอยู่ อาจขออนุญาตผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีการเปิดประชุมสมัยวิสามัญได้ โดยมีสมัยประชุมวิสามัญไม่เกินสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีจำเป็นก็อาจขออนุญาตขยายเวลาต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้ การประชุมสภาเทศบาล ต้องมีสมาชิกสภาเทศบาลมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของสมาชิกเท่าที่มีอยู่ จึงจะถือว่าครบองค์ประชุม การลงคะแนนเสียงในการประชุม ให้ใช้เสียงข้างมากเป็นเกณฑ์กรณีมีเสียงเท่ากันให้ประชาชนในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มได้อีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาดมติที่ประชุม การประชุมสภาเทศบาลให้เป็นการเปิดเผย เว้นแต่กรณีนายกเทศมนตรีหรือสมาชิกสภาเทศบาลรวมกันไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกที่มาประชุมร้องขอให้ประชุมลับ ประธานสภาเทศบาลก็อาจจัดให้ประชุมลับได้โดยไม่ต้องขอมติของสภาเทศบาล

2) นายกเทศมนตรี

พระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 นายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารสูงสุดของเทศบาล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 มีหน้าที่ดำเนินการบริหารกิจการซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สำเร็จเรียบร้อยตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาล และถูกต้องตามกฎหมายทั้งปวงที่เทศบาลต้องถือปฏิบัติ นายกเทศมนตรี ถือเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของเทศบาลอย่างยิ่ง หากเทศบาลใดได้นายกเทศมนตรีซึ่งมีความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต เห็นประโยชน์ของท้องถิ่นเป็นที่ตั้ง ก็ย่อมนำพาเทศบาลนั้นให้เจริญรุ่งเรือง เป็นที่พึ่งของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีในทางตรงกันข้ามหากได้นายกเทศมนตรีซึ่งขาดความรู้ความสามารถและไม่ซื่อสัตย์สุจริตเห็นแก่ประโยชน์ของตนและพวกพ้องเป็นหลัก ก็จะทำให้เทศบาลนั้น ๆ ไม่พัฒนา ไม่สามารถแก้ปัญหาของประชาชนให้ลุล่วงตามเจตนารมณ์ของท้องถิ่นได้

2.1) คุณสมบัติของนายกเทศมนตรี

เทศบาลแต่ละแห่ง มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 ซึ่งมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

(1) อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ ในวันเลือกตั้ง

(2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา

(3) ไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษา หรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่นเพราะเหตุมีส่วนได้

เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในสัญญาที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

(4) เคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นซึ่งถูกให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบนายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งมีวาระ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และจะดำรงตำแหน่งได้ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน หากจะสมัครรับเลือกตั้งนายกเทศมนตรีใหม่ ต้องรอให้พ้นระยะเวลา 4 ปีจากการพ้นตำแหน่งสมัยที่สองก่อนที่นายกเทศมนตรีจะเข้ารับหน้าที่จะต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลภายในสามสิบวันนับจากวันที่ได้มีการประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี การแถลงนโยบายนี้จะต้องกระทำโดยเปิดเผยโดยมีเอกสารประกอบการแถลงนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรแจกให้กับสมาชิกสภาเทศบาลที่เข้าประชุมทุกคนด้วย การแถลงนโยบายนี้จะไม่มีการลงมติรับหลักการหรือไม่รับหลักการโดยสภาเทศบาลแต่อย่างใด หากนายกเทศมนตรีไม่สามารถแถลงนโยบายต่อสภาได้ ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจทำหนังสือให้นายกจัดทำนโยบายเป็นหนังสือ แจกให้กับสมาชิกสภาก็ได้ กรณีเช่นนี้ถือว่านายกเทศมนตรีได้แถลงนโยบายต่อสภาแล้ว การแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรี จะต้องกระทำปีละหนึ่งครั้ง และต้องปิดประกาศไว้โดยเปิดเผยที่สานักงานเทศบาลด้วย

2.2) อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 48 กำหนดให้นายกเทศมนตรี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบายของรัฐบาล

(2) สั่ง อนุญาต อนุมัติ เกี่ยวกับราชการของเทศบาล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรีนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งบุคคลภายนอกซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล และมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด (หากจะแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลคนใด สมาชิกผู้นั้นต้องลาออกจากการเป็นสมาชิกสภาเทศบาลเสียก่อน) เป็นรองนายกเทศมนตรีเพื่อช่วยเหลือนายกเทศมนตรีในการบริหารกิจการของเทศบาลได้ตามขนาดของเทศบาล ดังนี้

เทศบาลตำบล แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

เทศบาลเมือง แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นอกจากนั้นอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล ดังนี้

เทศบาลตำบล แต่งตั้งได้รวมกันไม่เกินสองคน

เทศบาลเมือง แต่งตั้งได้รวมกันไม่เกินสามคน

เทศบาลนคร แต่งตั้งรวมกันไม่เกินห้าคน

(4) วางระเบียบ เพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของนายกเทศมนตรี (เช่น พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติสิ่งแวดล้อม เป็นต้น)

นอกจากนี้นายกเทศมนตรียังเป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบในการบริหารกิจการเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างของเทศบาลด้วย ส่วนรองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายงานโดยทำเป็นหนังสือมอบอานาจนอกจากนั้นเทศบาลหนึ่ง ๆ ให้มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างของเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรีรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ หรืองานที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

(7) เสนอร่างเทศบัญญัติและร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี รวมถึงร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเพื่อขออนุมัติต่อสภาเทศบาลจะเห็นได้ว่านายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ทางการบริหารต่อเทศบาลค่อนข้างมาก คล้ายกับเป็นนายกรัฐมนตรีของประเทศเล็ก ๆ มีอำนาจหน้าที่ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และเกี่ยวข้องกับงานประจาตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อำนาจหน้าที่ในเรื่องการกำหนดนโยบายที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายนายกเทศมนตรีควรต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ นอกจากจะต้องเข้าใจสภาพปัญหาของท้องถิ่นของตนเองเป็นอย่างดี ยังจะต้องเข้าใจสภาพแวดล้อมทางการบริหารอื่น ๆ เช่นทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ หรือ นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล แผนพัฒนาจังหวัด หรือยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดหรือแม้กระทั่งแผนพัฒนาอำเภอหรือแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง นายกเทศมนตรีที่ดีจะต้องสามารถบูรณาการยุทธศาสตร์ทุกระดับเข้าด้วยกันและสามารถกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลของตนให้เหมาะสมสอดคล้องกันหรือไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งต้องเป็นผู้มองการณ์ไกลว่าในอนาคตอีก 5 ปี 10 ปี หรือ 20 ปี ข้างหน้า ทิศทางของประเทศหรือของจังหวัดจะไปในทิศทางใด และเทศบาลจะเตรียมการณ์หรือความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนั้นภายใต้จุดแข็งและข้อจากัดที่มีอยู่อย่างไร จึงจะทำให้การ จัดทำนโยบายหรือแผนงานโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและจะส่งผลให้ประชาชนในเขตเทศบาลนั้นได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

นอกจากนั้น นายกเทศมนตรีควรจะต้องมีความเป็นนักประชาธิปไตย กล่าวคือ ต้องพยายามสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด เนื่องจากเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น คือต้องการให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของตนเองซึ่งสำคัญอยู่ที่การมีส่วนร่วมของประชาชนนั่นเอง

นายกเทศมนตรีที่ดีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการของเทศบาลให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยใช้หลัก 6 ร่วม ดังนี้

ร่วมรับรู้ ข้อมูลข่าวสารทั้งหมดของเทศบาลต้องโปร่งใส และตรวจสอบได้เป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้นเช่น ข้อมูลโครงการสำคัญ ๆ งบประมาณต่าง ๆ

ร่วมคิด เปิดโอกาสหรือมีเวที ให้คนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการคิด เช่น ก่อนจะจัดทาแผนพัฒนาเทศบาล ควรมีการร่วมปรึกษาหารือกับประชาชนในลักษณะเวทีสาธารณะ หรือจัดประชาพิจารณ์โครงการสำคัญ ๆ ของเทศบาล ซึ่งกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนค่อนข้างมาก

ร่วมตัดสินใจ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมตัดสินใจ ว่าควรจะทำหรือไม่ควรทำ โดยเฉพาะโครงการขนาดใหญ่ หรือโครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย เป็นต้น

ร่วมทำ การดำเนินการของเทศบาล ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมทำ เช่น การรณรงค์เรื่องยาเสพติด กีฬา การท่องเที่ยว จราจร อาชญากรรม เป็นต้น

ร่วมตรวจสอบ ความโปร่งใสเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการที่ดี ทุกโครงการควรให้มีตัวแทนประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทางานได้ทุกขั้นตอน

ร่วมรับประโยชน์ โครงการใด ๆ ของเทศบาล ประชาชนในท้องถิ่นควรเป็นผู้ร่วมรับผลประโยชน์โดยทั่วถึงกันมิใช่ให้ผลประโยชน์ตกอยู่กับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และเป็นลักษณะผูกขาดอยู่เฉพาะกลุ่มนั้น

นายกเทศมนตรี ควรเป็นนักบริหาร เนื่องจากกิจกรรมทางการบริหารของเทศบาลค่อนข้างมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นทุกขณะ ตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ตั้งแต่ปี 2549 งบประมาณแผ่นดินไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 จะต้องถูกถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจะทาให้มีเม็ดเงินจานวนมากถูกจัดสรรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเทศบาลน่าจะเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นลำดับแรก ๆ ที่จะได้ส่วนแบ่งของงบประมาณทั้งนี้เนื่องจาก สภาพความซับซ้อนและปัญหาของเมืองซึ่งต้องใช้เงินจำนวนมากในการแก้ปัญหานั่นเอง ในส่วนนี้หากนายกเทศมนตรีขาดความรู้ความสามารถทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นความรู้เรื่องนโยบาย แผนงาน งบประมาณ การประเมินผลโครงการรวมทั้งการบริหารงานบุคคลแล้วเทศบาลนั้นจะขาดประสิทธิภาพ ยากที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้

นายกเทศมนตรี ควรเป็นผู้มีความรู้ในด้าน กฎหมาย เนื่องจากเทศบาลถือเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งระบบการปฏิบัติงานยังต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย เช่นเดียวกับหน่วยงานส่วนกลางและภูมิภาค กฎหมายหลายฉบับกำหนดให้นายกเทศมนตรีเป็นเจ้าพนักงาน เช่น กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายที่มีลักษณะเป็นกฎหมายปกครองต่าง ๆ ซึ่งกำหนดอำนาจทางปกครองให้กับนายกเทศมนตรีในการ อนุมัติ อนุญาต ระงับ เปลี่ยนแปลง เพิกถอน อันมีลักษณะเป็นคำสั่งทางปกครองซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนตลอดเวลา หากนายกเทศมนตรีไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กฎหมายปกครองแล้วโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดนำไปสู่การร้องเรียนหรือฟ้องคดีทางปกครอง ย่อมมีโอกาสเป็นไปได้สูงมาก ในที่สุดอาจเกิดผลเสียหายต่อเทศบาลหรือตัวนายกเทศมนตรีอย่างมาก

2.4.7 การคลังและงบประมาณของเทศบาล

การคลังของเทศบาล หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการหารายได้ การใช้จ่ายเงินและการบริหารสินทรัพย์ของเทศบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด การคลังของเทศบาลนับเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของ

เทศบาลให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและแผนงานของเทศบาล นอกจากนั้นยังเป็นตัวกำหนดบทบาทของเทศบาลด้วย

1) รายได้ของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 66 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 กำหนดว่า เทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

1.1 ภาษีอากร ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

1.2 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่กฎหมายกำหนด ไว้

1.3 รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล

1.4 รายได้จากการสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์

1.5 พันธบัตรหรือเงินกู้ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

1.6 เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ

1.7 เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.8 เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้

1.9 รายได้อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้

การกู้เงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่าง ๆเทศบาลจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาลและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแล้ว ส่วนรายได้ที่เป็นรายได้หลักของเทศบาล ได้แก่ รายได้จากภาษีอากร ตามที่กฎหมายกำหนดและรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด รายได้จากภาษีอากร ตามที่กฎหมายกำหนดให้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) รายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง เช่นภาษีบำรุงท้องที่ ภาษี โรงเรือน ภาษีป้าย เป็นต้น 177

2) รายได้ที่ส่วนราชการอื่นจัดเก็บและแบ่งให้เทศบาล เช่น ภาษีการค้า (VAT) ภาษีสรรพสามิต ภาษีล้อเลื่อน เป็นต้น

รายได้ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากภาษีอากรแล้ว ได้แก่รายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งจะจัดสรรให้กับเทศบาลโดยคิดจากจานวนรายหัวของประชากรในเขตเทศบาลนั้น

รายได้อื่น ๆ ของเทศบาลนอกเหนือจากนี้เป็นรายได้เล็กน้อยและไม่แน่นอน เว้นแต่เทศบาลบางแห่งซึ่งมีระบบการบริหารจัดการที่ดี อาจมีรายได้ประจาจากทรัพย์สินของเทศบาล และรายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์เช่น รายได้จากตลาดสด หรือการเก็บค่าเช่าอาคารพาณิชย์ โรงแรม หอประชุม หรือการให้เช่าที่ดินเพื่อการพาณิชย์ เป็นต้น

2) รายจ่ายของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 67 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 **กำหนด** ว่า เทศบาลอาจมีรายจ่ายดังต่อไปนี้

2.1 เงินเดือน

2.2 ค่าจ้าง

2.3 เงินตอบแทนอื่น ๆ

2.4 ค่าใช้สอย

2.5 ค่าวัสดุ

2.6 ค่าครุภัณฑ์

2.7 ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ

2.8 เงินอุดหนุน

2.9 รายจ่ายอื่นใด ตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมาย หรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

การใช้จ่ายเงินของเทศบาลจะต้องจัดทาเป็นกฎหมายเรียกว่า เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจาปี และกรณีมีความจำเป็นในการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มเติมอาจจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมประจำปี ซึ่งนายกเทศมนตรี ต้องนำเสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจาปี หรือร่างเทศบัญญัติ

งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมประจำปีให้สภาเทศบาลพิจารณาให้ความเห็นชอบ และส่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณา หากผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบ ก็สั่งให้นายกเทศมนตรีลงนามประกาศใช้ต่อไป

ขั้นตอนการเสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการบริหารงานของนายกเทศมนตรีค่อนข้างมาก เนื่องจาก จะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดการจัดทำแผนงานและงบประมาณของปีที่จะมีการนำเสนองบประมาณนั้น ต่อสภาเทศบาลอย่างละเอียด หากสภาเทศบาลไม่เห็นชอบในหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณนั้น ความยุ่งยากทางการบริหารก็จะเกิดขึ้นกับเทศบาลและนายกเทศมนตรีได้เช่นเดียวกับกรณีขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เนื่องจากจะต้องมีขั้นตอนที่ยุ่งยากหลายประการตามมาและอาจส่งผลถึงความล่าช้าของการดำเนินการตามแผนงาน โครงการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ก็เป็นได้

แม้ว่านายกเทศมนตรีจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ซึ่งถือเป็นรูปแบบที่ฝ่ายบริหารมีอำนาจมาก แต่สภาเทศบาลก็มีบทบาทในการค้านอำนาจกับฝ่ายบริหารอยู่พอสมควรซึ่งกระบวนการในการเสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจาปี หรืองบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม เป็นไปตามมาตรา 62 ตรี และมาตรา 62 จัตวา แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2545

ในประเด็นของการบริหารและจัดการทรัพย์สินของเทศบาล เพื่อให้เกิดรายได้แก่เทศบาล ก็อาจดำเนินการได้ โดยการตราเป็นเทศบัญญัติเรียกว่า **เทศพาณิชย์** ซึ่งอาจดำเนินการในเชิงพาณิชย์ภายในเขตเทศบาลหรือนอกเทศบาลก็ได้ ทั้งนี้โดยได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาลและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีมหาดไทย

นอกจากนั้นเทศบาลอาจทากิจการร่วมกับบุคคลอื่นได้ โดยก่อตั้งบริษัทจากัด หรือ ถือหุ้นในบริษัทจากัด ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค โดยเทศบาลต้องถือหุ้นเกินกว่าร้อยละห้าสิบ ของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

2.4.8 การควบคุมเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แม้ว่าเทศบาลจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งตามหลักการกระจายอำนาจแล้วรัฐธรรมนูญจะให้อิสระในการบริหารก็ตามเหตุผลที่จำเป็นต้องมีการควบคุมเทศบาล เนื่องจากประเทศไทยปกครองในระบบรัฐเดี่ยว การปกครองทุกรูปแบบยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเพียงการกระจายอำนาจทางการบริหารบางส่วน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเข้าถึงปัญหาองประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้นเท่านั้น กฎหมายอนุญาตให้ทาภารกิจได้ภายใต้กรอบของกฎหมายและแนวนโยบายแห่งรัฐเท่านั้น ดังนั้น คำว่าการควบคุมจึงมีความหมายเพียงการควบคุมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้อยู่ภายใต้กฎหมายเท่านั้น มิได้หมายความถึงการควบคุม บังคับบัญชาซึ่งเป็นลักษณะของการรวมอำนาจ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้มีหลักประกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริหารงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ไม่สามารถกระทำการในลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิ และเสรีภาพของประชาชนได้ ซึ่งก็คือเจตนารมณ์ของกฎหมายนั่นเองซึ่งหลักการสำคัญของการควบคุมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือควบคุมให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย ควบคุมเท่าที่จำเป็นและเน้นประโยชน์ของประชาชนเป็นประการสำคัญในส่วนของการควบคุมเทศบาลนั้น กฎหมายได้บัญญัติไว้ในมาตรา 71 - 75 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2545 ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุปได้ ดังนี้

1) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดที่เทศบาลตั้งอยู่ควบคุมดูแลเทศบาลในจังหวัดนั้น ให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตามกฎหมายรวมถึงให้แนะนา ตักเตือนและตรวจสอบการดำเนินกิจการใดๆของเทศบาลอันจะนามาซึ่งความเสียหายแก่เทศบาลและประชาชนในเขตเทศบาลนั้น

2) ให้นายอำเภอที่เทศบาลตั้งอยู่ เป็นผู้ช่วยเหลือผู้ว่าราชการจังหวัด ในการควบคุมดูแลเทศบาลในเขตอำเภอ ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย พร้อมทั้งแนะนำ ตักเตือน ตรวจสอบการดำเนินกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย

3) นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจสั่งให้มีการเพิกถอนหรือระงับการดาเนินการใด ๆ ของเทศบาล ซึ่งเห็นว่าไม่เป็นไปตามกฎหมาย หรือสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน หรือเป็นการกระทาทำฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชน นอกจากนั้นกรณีสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้บริหารเทศบาล มีความประพฤติในการจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีตำแหน่งแก่เทศบาลหรือแก่ราชการหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ให้สมาชิกสภาเทศบาล หรือผู้บริหารพ้นจากตำแหน่งได้หรือเสนอให้มีการยุบสภาเทศบาล แล้วให้มีการเลือกตั้งใหม่ภายในสี่สิบห้าวันก็ได้ กรณีนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย รวมถึงผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอถือเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางทาหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบการดำเนินการของเทศบาล

2.4.9 แนวคิดบทบาทของเทศบาล

ในการทบทวนถึงบทบาทของเทศบาลนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎีและการศึกษาบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎีและการศึกษาบทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

2.4.10 บทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย

กฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญของเทศบาล คือรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2543) ดังต่อไปนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบทบาท อำนาจ หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า

“ภายใต้การบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำการบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้อีกในมาตรา 274 วรรค 1 โดยกล่าวว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสังคมและวัฒนธรรมว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ

การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า

“เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรืออนามัยของประชาชนในพื้นที่”

สรุป

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการพัฒนาการมายาวนาน ในประเทศไทย เนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่สอดคล้องกับหลักการปกครองตนเองค่อนข้างมาก เทศบาลมีหน้าที่และการจัดโครงสร้างที่ค่อนข้างชัดเจน หากมีผู้บริหารที่มีคุณภาพก็น่าจะเป็นหน่วยงานที่สามารถตอบสนองความต้องการในการจัดการท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เหมาะสมกับชุมชนที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ มีความเจริญทางเศรษฐกิจอยู่ในเกณฑ์ที่จะเลี้ยงตนเองได้กล่าวอีกนัยหนึ่งเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของเมืองนั่นเอง

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจและสังคมไปเป็นเมืองมากขึ้น อันเป็นผลจากกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ในรอบ 40 ปีที่ผ่านมา ดังนั้นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อมกันคือ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ซึ่งนับวันจะมีความสำคัญยิ่งขึ้นดังนั้นจึงเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรได้รับความสนใจเป็นอย่างยิ่ง

2.5 สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองหงส์

2.5.1 ข้อมูลทั่วไป เทศบาลตำบลเมืองหงส์ ตั้งอยู่ในเขตตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลเมืองหงส์ และได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหงส์ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2550 และได้รับการจัดตั้งเปลี่ยนแปลง ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมืองหงส์ เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2552

2.5.2 ที่ตั้ง (แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอ) ตำบลเมืองหงส์ เป็นตำบลหนึ่งใน 12 ตำบลของอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองหงส์ ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 15 ตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอจตุรพักตรพิมาน อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอจตุรพักตรพิมาน ประมาณ 7 กิโลเมตร และตั้งอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 34 กิโลเมตร

2.5.3 อาณาเขต (แสดงเนื้อที่โดยประมาณเป็นตารางกิโลเมตรและไร่) ตำบลเมืองหงส์ เป็นตำบลหนึ่งใน 12 ตำบล ของอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 63.64 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 39,775 ไร่

มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลโคกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลดู่น้อย และตำบลหนองผือ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลโคกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองไฮ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

2.5.4 ลักษณะภูมิประเทศ สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลเมืองหงส์ เป็นที่ราบสูงโล่ง ลักษณะดิน ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนดินทราย มีดินเค็มเป็นบางพื้นที่

2.5.5 ลักษณะภูมิอากาศ มีลักษณะภูมิอากาศ 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูหนาว และฤดูฝน

2.5.6 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลเมืองหงส์ แบ่งเป็น 2 เขตการเลือกตั้ง มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 17 หมู่บ้าน กำนันตำบลเมืองหงส์ ชื่อ นายวิวรรธน์ หงส์มาลา (ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 15) สารวัตรกำนัน 2 ท่าน คือ นายสุภินันท์ บัวเมืองเก่า และนายอำพันธ์ ชารีวรรณ แพทย์ประจำตำบล คือ นายประกอบ โทนหงส์ษา

หมู่ที่ 1 บ้านเมืองหงส์ ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายสว่าง โทนหงส์ษา มีผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายฉัตร พันเสนา และนางสาวรุ่งราตรี เดชจงกล

หมู่ที่ 2 บ้านเมืองหงส์ ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายนิยม มหาหงส์ มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายสุชาติ ม่วงแก้ว และนางจันทรา ข่าขันมะลี

หมู่ที่ 3 บ้านหนองคู ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายมวล อุปแก้ว มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายทองคูณ หงส์พันธ์ และนายทองล้วน หงส์วิลัย

หมู่ที่ 4 บ้านหนองสระพัง ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายวัชรินทร์ หงส์เอก มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายสมบัติ สมเสนาะ และนายสมาน ขาวสลับ

หมู่ที่ 5 บ้านโคกกลาง ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายทองม้วน วิเชียรรมย์ มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายวราวุฒิ หงส์พันธ์ และนายประครองศิลป์ หงส์ชารี

หมู่ที่ 6 บ้านโคกชาด ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายสมใจ พลอ่อนสา มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายณัฐพงษ์ สังนัน และนางสาวน้ำฝน ฤทธิ์ธาโย

หมู่ที่ 7 บ้านดอนมะหรี่ ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายสาคร จิตพล มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายบัญดิษฐ์ ปิยะนารถ และนายสมหมาย บุญทา

หมู่ที่ 8 บ้านโนนขมิ้น ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายสุทิน อำพินธ์ มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายไพศาล แสงวาโท และนายมณเฑียร จุปะมะตัง

หมู่ที่ 9 บ้านไม้ล่าว ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายนพรัตน์ ศรีจันทร์ มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายคำร้อย ปาสานะโม และนางสาวราตรี แก้วกงพาน

หมู่ที่ 10 บ้านหัวหนอง ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายสมมิตร พันธ์พาณิชย์ มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายอุดร บุญสีลา และนายวิลัย สุตะโท

หมู่ที่ 11 บ้านหัวฝาย ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นางสง่า บุญเหลี่ยม มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายทองจันทร์ โทนหงส์ษา และนางสาวศิริยา วงศ์สนิท

หมู่ที่ 12 บ้านค่ายเสรี ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายสมพงษ์ ขันสีโพ มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นางอาลัย บุญหนัก และนายคำพัด บุญสีลา

หมู่ที่ 13 บ้านวังโดน ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายคำพันธ์ มาทะวงค์ มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายสำลี บุญเหลี่ยม และนายบุญมี จุลหงส์

หมู่ที่ 14 บ้านใหม่ประสาทพร ผู้ใหญ่บ้านชื่อ นายสุวรรณ ประจุดทะเนย์ มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายอุดม หงส์จุมพล และนายดำรงค์ จุลหงส์

หมู่ที่ 15 บ้านเมืองหงส์ ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายวิวรรธน์ หงส์มาลา มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายคมเพชร เฉวี่ยงหงส์ และนางพิสมัย กุนอก

หมู่ที่ 16 บ้านเมืองหงส์ ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายบัณฑิต บุญสีลา มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ได้แก่ นายสมพร ลาวัลย์ และนางสำอางค์ ปิโคทัง

หมู่ที่ 17 บ้านไม้ล่าว ผู้ใหญ่บ้าน ชื่อ นายสุบิน แทนหลาบ มีผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ๒ คน ได้แก่ นายสว่าง แก้วกงพาน และนายสมบัติ หงส์พิพิธ

2.5.8 ประชากร

(ข้อมูลจำนวนประชากรและบ้าน จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองหงส์ ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ.2557)

เทศบาลตำบลเมืองหงส์ มีประชากรทั้งสิ้น 7,274 คน แยกเป็น ชาย จำนวน 3,601 คน หญิง จำนวน 3,673 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 115.04 คน/ตารางกิโลเมตร มี จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,896 ครัวเรือน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

ว่าที่ร้อยโทบุญเกิด เมืองแวง (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวง แต่ละด้าน

สอดคล้องกันทุกด้าน คือ กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้แก่ประชาชนอย่างเสสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ บริการมีระบบคิวอย่างชัดเจน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มีใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยเฉพาะเรื่องที่เทศบาลได้ปรับปรุงและสละเวลาการทำงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยเฉพาะเรื่องการให้บริการในรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้นมีการบริหารจัดการการทำงานให้ดีขึ้นควรจะต้องปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเรื่องกิริยามารยาทในการบริการของเจ้าหน้าที่

สิริการย์ ธนิตสิริโรจน์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงดาวไว้ ลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อของรับบริการ ด้านอำนวยความสะดวกและด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว 2 ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภค งานโยธา ทุกกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง เช่น กิจกรรมการติดตั้งไฟฟ้าและแสงสว่างตามถนนหนทางภายในเขตเทศบาล ด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย 3.22 และงานรักษาความสะอาด ทุกกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะรถเก็บขยะและผู้จัดเก็บขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย 3.00 ส่วนด้านการบริการทั่วไป ทุกกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลางที่ประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก คือ บริการยื่นเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน บริการยื่นเสียภาษีบำรุงท้องที่ และบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย 3.34

จตุพล อสิสิงห์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากสี่ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้าน ลำดับค่าตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง”ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักเทศบาลเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการบริหาร

ทางเลือกและการให้คำปรึกษาหารือ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล มีค่าเฉลี่ย 3.53 และด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านการให้บริการด้วยการอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านมาตรฐานของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค้าในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย 3.33 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย มีค่าเฉลี่ย 3.27

ส่วนด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลตำบลเมืองสรวง ปรับทัศนียภาพสิ่งแวดล้อมภายในเทศบาล มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการให้ประชาชนรับทราบและลดระเบียบขั้นตอนในการให้บริการให้น้อยลงกว่าในปัจจุปัน

พระสมพงษ์ สุภทโท (เสมศรี) (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งห้าด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ดานการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้**แวหะมะ จินาแวและอริยา คูหา (**2553, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.56) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย และอัญชลี รักอริยะธรรม. (2553, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ปัญหาจากการให้บริการจำแนกรายด้านคือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ พบว่า มีความล่าช้าและมีการกระจายข้อมูลที่ไม่ทั่วถึง ด้านความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ พบว่า สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการตอบคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า การตอบคำถามไม่ชัดเจน ล่าช้า ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า การให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้แก่ ควรพัฒนาคู่มือการใช้บริการด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนและเผยแพร่อย่างทั่วถึง ควรพัฒนาสถานที่ให้บริการให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยให้ความสำคัญในเรื่องที่เป็นจุดอ่อนด้านการบริการอันเกี่ยวข้องกับตัวบุคลากรและการให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจและกฎระเบียบต่าง ๆ ควรกระตุ้นให้บุคลากรคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการบริการในแต่ละด้าน ควรนำเครื่องมือการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ควรพิจารณาปรับลดขั้นตอน กระบวนการทำงาน และควรพัฒนามาตรฐานการบริการเพื่อให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นแบบอย่างที่ดี

สุกัญญา มีแก้ว (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

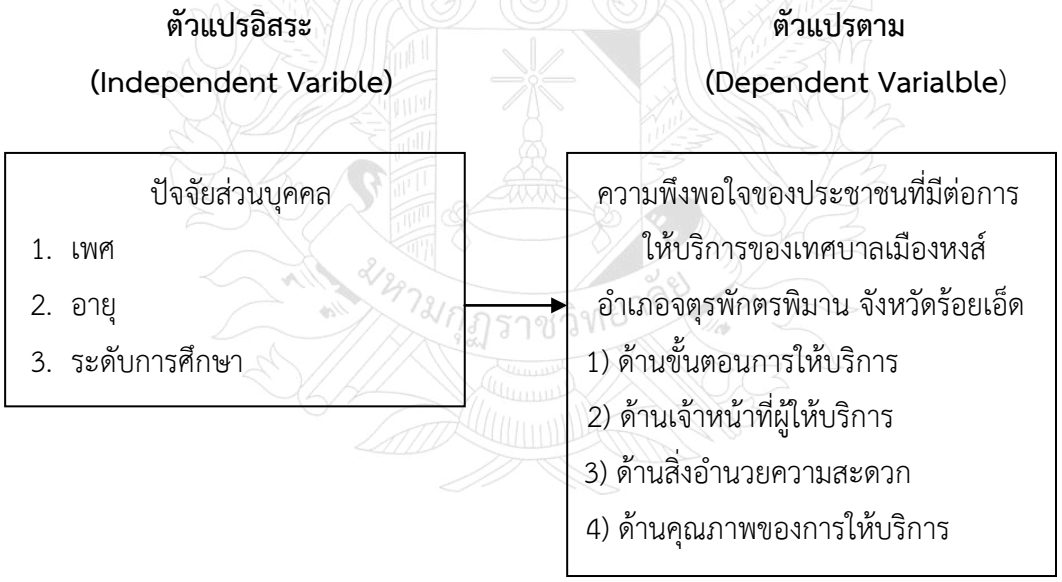
พรพิมล พฤกษชาติ (2557, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด “ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการให้บริการที่ดีของกรอนรูส (Gronross, 1990, อ้างถึงใน ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6) การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่ว ไปมิอาจจับต้องได้ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/ หรือ กับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/ หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง มาบูรณาการกับ แผนพัฒนาสามปี เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการภายในเทศบาลตำบลเมืองหงส์ ตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 – กันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 2,956 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการภายในเทศบาลตำบลเมืองหงส์ ตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 – กันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 2,956 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 352 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้น (Stratified random Sampling) แบบสัดส่วน โดยใช้วิธีเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ซึ่งมีวิธีคือ นำจำนวนกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้หาขนาดไว้แล้วจำนวน 352 คน คูณกับจำนวนประชากรซึ่งแบ่งตามเดือน แล้วทำการหารด้วยจำนวนประชากรทั้งสี่เดือน จึงได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเดือน ตามตารางที่ 3.1 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างครบทั้ง 352 คนแล้วและเมื่อให้ต้องการให้ประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน จึงทำการสุ่มอย่างง่าย

(Simple random Sampling) (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548, หน้า 63) โดยการจับฉลาก มีวิธีการคือ ทำการเขียนรายชื่อประชากรในแต่ละเดือนลงในแผ่นฉลากจากนั้นทำการคลุกเคล้าให้แผ่นฉลากกระจายปะปนกันอย่างสม่ำเสมอในภาชนะ แล้วทำการหยิบทีละฉลากจนได้รายชื่อของกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 352 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 352 คน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19)

สูตร $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนทางสถิติร้อยละ 5 หรือ .05

แทนค่าในสูตร $n = \frac{2,956}{1+(2,956X0.0025)}$

$= \frac{2,956}{8.39}$

$= 352.32$

ตัดทศนิยมให้เป็นจำนวนเต็ม ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 352 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเดือนที่มารับบริการ

เดือน	**จำนวนประชากรแต่ละเดือน (คน)**	**จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละเดือน (คน)**
มิถุนายน พ.ศ. 2557	540	64
กรกฎาคม พ.ศ. 2557	825	98
สิงหาคม พ.ศ. 2557	658	79
กันยายน พ.ศ. 2557	933	111
รวม	**2,956**	**352**

ที่มา : เทศบาลตำบลเมืองหงส์ ตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด จำแนกเป็น สามตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended Questions) แบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ซึ่งเลือกวิธีของ ลิเคิร์ต (Rensis Likert) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะมี 5 ระดับ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 หน้า 107)

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจในระดับมาก
คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อย
คะแนน 1 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

สำหรับวัดค่าตัวแปรทั้งหมด โดยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อคำถามที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ที่สร้างขึ้นโดยกำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยใช้หลักทางคณิตศาสตร์ 0.51 ขึ้นไปปัดเป็นเลขจำนวนเต็ม เกณฑ์ที่ใช้เป็นดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 100)

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ประชาชน ตอบคำถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2) กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3) นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจ วิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม ทั้งถ้อยคำภาษา (Wording) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหา (Construc and Content Validity)

4) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อที่ 3) แล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญสามท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content and Contruet Validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence / IOC) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1) ผู้ช่วยศาสตรจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ปริญญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด) (วัฒนธรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต)

2) ดร.ประพิศ โบราณมูล ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ปริญญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด) (วัฒนธรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3) นายณัฐพงศ์ วงค์ศรีจันทร์ ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบึงเกลือ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ 2549, หน้า 65) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

สูตร IOC = $\frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ได้ค่าดัชนี

5) การนำแบบทดสอบที่ผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try – out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

6) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยการพิจารณาคุณภาพ ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 35) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

7) พิมพ์เครื่องมือเป็นฉบับจริงและนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เสนอนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามสำหรับ ตัวแทนประชากร ในเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 352 คน

3) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยด้วยตนเองแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการ แจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) ทดสอบสมมุติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การทดสอบค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่อง เพศ และค่า F –test (One-way ANOVA : F-test) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง อายุ และระดับการศึกษา แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' Method)

4) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1) การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1.1) การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อแบบสอบถาม

$$t = \frac{X_H - X_L}{(S^2_H + S^2_L) / N}$$

เมื่อ t แทน ค่าอำนาจจำแนก

x_H แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง

x_L แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

S^2_H แทน ความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S^2_L แทน ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

N แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

1.2) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-l}\left(l-\frac{\sum s}{s}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

s_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.1) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน ค่าจำนวนคน

2.3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

X^2 แทน ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม

N แทน จำนวนคน

$\sum$ แทน ผลรวม

2.4) ค่า t-test (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 180) ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{s\frac{1}{2} + s\frac{2}{2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตใน
การแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

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

S_1 S_2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1 n_2 แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และ
กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2.5) ค่า F-test (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 180) ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสามกลุ่ม

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

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_B แทน ค่าคามแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าความแปรปรวนภายใน

มหามกุฏราชวิทยาลัย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t- distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F- distribution)
Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลโดยรวมกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การทดสอบค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่อง เพศ และค่า F –test (One-way ANOVA : F-test) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง อายุ และระดับการศึกษา แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้านด้วยวิธีแจกแจงความถี่

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	219	62.22
หญิง	133	37.78
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.78

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	54	15.34
31 – 50 ปี	103	29.26
51 ปีขึ้นไป	195	55.40
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาอายุ 31 – 50 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.26 และอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	135	38.35
มัธยมศึกษา – อนุปริญญา	152	43.18
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	65	18.47
รวม	352	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา – อนุปริญญา จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.35 และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.47

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.4-4.8

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์		ระดับความพึงพอใจ			
		($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการ	3.30	0.42	3	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.35	0.46	1	ปานกลาง
3	สิ่งอำนวยความสะดวก	3.32	0.40	2	ปานกลาง
4	คุณภาพของการให้บริการ	3.22	0.38	4	ปานกลาง
	รวม	**3.30**	**0.24**	**-**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ และคุณภาพของการให้บริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1	การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.25	0.74	5	ปานกลาง
2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.26	0.78	4	ปานกลาง
3	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซักซ้อน และมีความคล่องตัว	3.36	0.93	1	ปานกลาง
4	การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	3.25	0.80	6	ปานกลาง
5	การดำเนินงานใช้เวลาเหมาะสมไม่นานเกินควร	3.34	0.91	3	ปานกลาง
6	กรณีมีปัญหาในการดำเนินงานมีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	3.35	0.92	2	ปานกลาง
	รวม	**3.30**	**0.42**		**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซักซ้อน และมีความคล่องตัว” รองลงมาคือ ข้อ 6 ที่ว่า “กรณีมีปัญหาในการดำเนินงานมีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ข้อ 4 “การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ”

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.32	0.86	4	ปานกลาง
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.35	0.90	3	ปานกลาง
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่	3.28	0.88	5	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.27	0.95	6	ปานกลาง
5	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.41	0.98	2	ปานกลาง
6	การจัดหน้าที่พิเศษไว้บริการช่วงพักเที่ยง	3.46	0.89	1	ปานกลาง
	รวม	**3.35**	**0.46**		**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจัดหน้าที่พิเศษไว้บริการช่วงพักเที่ยง” รองลงมาคือ ข้อ 5 ที่ว่า “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอรับสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนและไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 “เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและ”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
		($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1	สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ	3.33	0.89	4	ปานกลาง
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	3.36	0.90	3	ปานกลาง
3	ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกา และน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	3.43	0.89	2	ปานกลาง
4	พื้นที่ภายในสำนักงาน มีความสะอาด มีระเบียบเป็นสัดส่วน	3.47	0.77	1	ปานกลาง
5	มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น	3.16	0.72	6	ปานกลาง
6	การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ	3.18	0.77	5	ปานกลาง
	รวม	**3.32**	**0.40**		**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “พื้นที่ภายในสำนักงาน มีความสะอาด มีระเบียบเป็นสัดส่วน รองลงมาคือ ข้อ 3 ที่ว่า “ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกา และน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 “มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		($\overline{X}$)	(S.D)	อันดับ	แปลผล
1	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	3.20	0.71	4	ปานกลาง
2	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	3.15	0.60	5	ปานกลาง
3	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.31	0.60	1	ปานกลาง
4	ได้ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	3.28	0.64	3	ปานกลาง
5	คุณภาพการบริการตรงตามกฎหมาย	3.30	0.64	2	ปานกลาง
6	ผลการบริการในภาพรวม	3.09	0.67	6	ปานกลาง
	โดยรวม	**3.22**	**0.38**		**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ข้อ 5 ที่ว่า “คุณภาพการบริการตรงตามกฎหมาย ระเบียบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 “ผลการบริการในภาพรวม

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA : F-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.9- 4.14

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	($\overline{X}$)	(S.D)	แปลผล	($\overline{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	3.25	0.40	ปานกลาง	3.38	0.44	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.32	0.48	ปานกลาง	3.40	0.42	ปานกลาง
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.27	0.38	ปานกลาง	3.41	0.41	ปานกลาง
4. คุณภาพของการให้บริการ	3.22	0.39	ปานกลาง	3.23	0.36	ปานกลาง
โดยรวม	**3.27**	**0.23**	**ปานกลาง**	**3.35**	**0.25**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ทั้งสี่ด้าน ตามค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	เพศ						t	Sig
	ชาย (219)			หญิง (133)				
	($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล	($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล		
1. ขั้นตอนการให้บริการ	3.25	0.40	ปานกลาง	3.38	0.44	ปานกลาง	-2.80	0.33
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.32	0.48	ปานกลาง	3.40	0.42	ปานกลาง	-1.61	0.10
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.27	0.38	ปานกลาง	3.41	0.41	ปานกลาง	-3.31	0.52
4. คุณภาพของการให้บริการ	3.22	0.39	ปานกลาง	3.23	0.36	ปานกลาง	-0.01	0.64
โดยรวม	**3.27**	**0.23**	**ปานกลาง**	**3.35**	**0.25**	**ปานกลาง**	**-3.37**	**0.60**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	อายุ								
	ต่ำกว่า 30 ปี (n=54)			31 – 50 ปี (n=103)			51 ปีขึ้นไป (n=195)		
	($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล	($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล	($\bar{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	3.53	0.48	ปานกลาง	3.31	0.39	ปานกลาง	3.29	0.43	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.37	0.39	ปานกลาง	3.38	0.49	ปานกลาง	3.33	0.48	ปานกลาง
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.28	0.28	ปานกลาง	3.31	0.44	ปานกลาง	3.33	0.38	ปานกลาง
4. คุณภาพของการให้บริการ	3.39	0.35	ปานกลาง	3.19	0.39	ปานกลาง	3.23	0.37	ปานกลาง
โดยรวม	**3.39**	**0.16**	**ปานกลาง**	**3.30**	**0.24**	**ปานกลาง**	**3.29**	**0.24**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปี, อายุ51 ปี ขึ้นไป,และช่วงอายุ 31 - 50 ปี ตามลำดับ

ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 31 –50 ปี และช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือช่วงอายุ 31 ปี –50 ปี, อายุ ต่ำกว่า 30 ปีและช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไปตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป, อายุ 31 ปี –50 ปี, และช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปี ตามลำดับ

คุณภาพของการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 51 ปี ขึ้นไป,และช่วงอายุ 31 - 50 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.54	2	0.27	1.52	0.22
	ภายในกลุ่ม	61.67	349	0.18		
	รวม	**62.21**	**351**			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.20	2	0.10	0.47	0.62
	ภายในกลุ่ม	73.76	349	0.21		
	รวม	**73.96**	**351**			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.68	2	0.03	0.21	0.81
	ภายในกลุ่ม	55.08	349	0.16		
	รวม	**55.16**	**351**			
4. คุณภาพของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.63	2	0.21	1.47	0.22
	ภายในกลุ่ม	49.09	349	0.14		
	รวม	**49.72**	**351**			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	0.08	2	0.04	0.71	0.49
	ภายในกลุ่ม	20.34	349	0.06		
	รวม	20.42	**351**			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 **แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา								
	ประถมศึกษา (n=135)			มัธยมศึกษา – อนุปริญญา (n=152)			ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (n=65)		
	($\overline{X}$)	(S.D)	แปลผล	($\overline{X}$)	(S.D)	แปลผล	($\overline{X}$)	(S.D)	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	3.33	0.35	ปานกลาง	3.29	0.46	ปานกลาง	3.28	0.45	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.38	0.45	ปานกลาง	3.37	0.45	ปานกลาง	3.23	0.48	ปานกลาง
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.32	0.37	ปานกลาง	3.33	0.40	ปานกลาง	3.30	0.45	ปานกลาง
4. คุณภาพของการให้บริการ	3.21	0.20	ปานกลาง	3.25	0.40	ปานกลาง	3.18	0.41	ปานกลาง
โดยรวม	**3.31**	**0.20**	**ปานกลาง**	**3.30**	**0.24**	**ปานกลาง**	**3.25**	**0.29**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือระดับประถมศึกษา, มัธยมศึกษา-อนุปริญญา, และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ

ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือระดับประถมศึกษา, มัธยมศึกษา-อนุปริญญา, และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือระดับประถมศึกษา, มัธยมศึกษา-อนุปริญญา, และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือระดับมัธยมศึกษา – อนุปริญญา, ประถมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ

คุณภาพของการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือระดับมัธยมศึกษา – อนุปริญญา, ประถมศึกษาและระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.14	2	0.07	0.42	0.66
	ภายในกลุ่ม	62.06	349	0.18		
	รวม	62.20	351			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.14	2	0.57	2.72	0.07
	ภายในกลุ่ม	72.82	349	0.21		
	รวม	73.96	351			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.04	2	0.02	0.10	0.90
	ภายในกลุ่ม	55.12	349	0.16		
	รวม	55.16	351			
4. คุณภาพของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	0.79	0.45
	ภายในกลุ่ม	49.49	349	0.14		
	รวม	49.71	351			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	0.18	2	0.09	1.58	0.21
	ภายในกลุ่ม	20.24	349	0.06		
	รวม	20.42	351			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความถี่
1	เจ้าหน้าที่ควรบอกรายละเอียด วิธี และชี้แจงให้ชัดเจน เพื่อผู้มารับบริการจะได้เตรียมเอกสารมาให้พร้อมจะให้ไม่เสียเวลาเมื่อมาติดต่อ	26
2	เมื่อมีปัญหาในการรับบริการเจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วและเรียบร้อย	23
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	
1	เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นในการบริการให้มากกว่าเดิม	19
2	เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม ต้อนรับด้วยความเต็มใจ อัธยาศัยดี	17
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1	ควรบริการด้วยความรวดเร็วโดยไม่ทำให้ผู้รับบริการมารอนานเกินไป	36
2	ควรจัดสถานที่จอดรถให้มีมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อรับบริการ	25
	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
1	เทศบาลตำบลเมืองหงส์ทำงานควรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในทุกๆด้านให้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	24
2	ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิ์ภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น	15

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรบอกรายละเอียด วิธี และชี้แจงให้ชัดเจน เพื่อผู้มารับบริการจะได้เตรียมเอกสารมาให้พร้อมจะให้ไม่เสียเวลาเมื่อมาติดต่อ และเมื่อมีปัญหาในการรับบริการเจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วและเรียบร้อย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นในการบริการให้มากกว่าเดิมและเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม ต้อนรับด้วยความเต็มใจ อัธยาศัยดี

สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ควรบริการด้วยความรวดเร็วโดยไม่ทำให้ผู้รับบริการมารอนานเกินไปและควรจัดสถานที่จอดรถให้มีมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อรับบริการ

คุณภาพของการให้บริการ ได้แก่ อยากให้ทางเทศบาลตำบลเมืองหงส์ควรทำงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในทุกๆ ด้านให้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิ์ภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

โดยสรุปประชาชนได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรบริการด้วยความรวดเร็วโดยไม่ทำให้ผู้รับบริการมารอนานเกินไป เจ้าหน้าที่ควรบอกรายละเอียดวิธี และชี้แจงให้ชัดเจน เพื่อผู้มารับบริการจะได้เตรียมเอกสารมาให้พร้อมจะให้ไม่เสียเวลาเมื่อมาติดต่อ และควรจัดสถานที่จอดรถให้มีมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อรับบริการ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการภายในเทศบาลตำบลเมืองหงส์ ตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 – กันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 2,956 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 352 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 24 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามประชาชนเพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequeny) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่อง เพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ และ ระดับการศึกษา นำเสนอในรูปตารางตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

ผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 62.21 มีอายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา – อนุปริญญา จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซักซ้อน และมีความคล่องตัวเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีสองข้อ คือ ข้อ 1 “การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ” และข้อ 4 “การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ”

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจัดหน้าที่พิเศษไว้บริการช่วงพักเที่ยง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 “เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ”

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “พื้นที่ภายในสำนักงาน มีความสะอาด มีระเบียบเป็นสัดส่วน” ส่วน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 “มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น”

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ได้รับบริการที่ตรงตามความ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 “ผลการบริการในภาพรวม”

5.1.3 ผลการทดสอบสมมุติฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทั้งสี่ด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทั้งสี่ด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทั้งสี่ด้านไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุปประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรบริการด้วยความรวดเร็วโดยไม่ทำให้ผู้รับบริการมารอนานเกินไป เจ้าหน้าที่ควรบอกรายละเอียด วิธี และชี้แจงให้

ชัดเจน เพื่อผู้มารับบริการจะได้เตรียมเอกสารมาให้พร้อมจะให้ไม่เสียเวลาเมื่อมาติดต่อ และควรจัดสถานที่จอดรถให้มีมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อรับบริการ

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า** ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นเพราะประชาชนพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อยู่ในระดับหนึ่งแต่ยังไม่ตรงกับความพึงพอใจ ความต้องการของประชาชนที่คาดหวังไว้ ทางเทศบาลตำบลเมืองหงส์ควรต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มากขึ้นกว่าเดิม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ **คอทเลอร์ อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์**, ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพร วิษณุมหิมาชัย และอัญชลี รักอริยะธรรม** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสมพงษ์ สุภทโท** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จตุพล อสิสิงห์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้าน ซึ่งนำผลการวิจัยมาอภิปราย ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** กระบวนการของหน่วยงานรัฐมันต้องทำกฎ ระเบียบของกระทรวงมหาดไทย หรือของทางเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่กำหนดไว้ จึงเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการ ต้องรอ ในหลายๆ ด้าน จึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ว่าที่ร้อยโทบุญเกิด เมืองแวง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรพิมล พฤกษชาติ** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด “ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซักซ้อน และมีความคล่องตัว” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดเป็นแบบแผนไว้แล้ว ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรก่อนหรือหลัง ประชาชนที่มาติดต่อจึงมีความเข้าใจพอสมควร จึงทำให้การบริการประชาชนเป็นที่พึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ไม่ได้แย่จนเกินไป ซึงสอดคล้องกับแนวคิดของ **สมยศ นาวีการ** ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงานการให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทางลบ”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีสองข้อ คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า “การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ” และข้อ 4 ที่ว่า “การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด” ค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินงานไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และได้ติดประกาศหรือ

ข้อมูลให้ประชาชนได้ทราบทุกโครงการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ **รัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540** ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการมีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ความต้องการของประชาชนที่เข้ามารับบริการคาดหวังกับการบริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ มากเกินไป เพราะแนวโน้มคิดว่าหน่วยงานรัฐบาล จะบริการประชาชนได้ดีกว่า หน่วยงานเอกชน การบริการที่ได้รับจึงไม่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เดชะคุปต์** ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าหมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”และสอดคล้องกับแนวคิดของ**วัลลภา ชายหาด** ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรพิมล พฤกษชาติ** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด “ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จตุพล อสิสิงห์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การบริการของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากสี่ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้าน ลำดับค่าตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 6 ที่ว่า “การจัดหน้าที่พิเศษไว้บริการช่วงพักเที่ยง” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า**ประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือมารับบริการจากเทศบาลตำบลเมืองหงส์นั้นเมื่อเสร็จจากภารกิจจากงานที่ทำ ก็จะรีบมาติดต่อเลย ไม่ได้ดูเวลาว่าเจ้าหน้าที่พักเที่ยงหรือไม่ แต่ทางเทศบาลตำบลเมืองหงส์ ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการตอนพักเที่ยง ซึ่งเป็นกลยุทธ์อีกหนึ่งอย่าง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลเมืองหงส์ทำให้ประชาชนไม่ต้องมาเสียเวลานั่งรอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **กมล ชนก อ่อนอิ่มสิน** และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งคาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เจ้าหน้าที่หรือพนักงานในเทศบาลตำบลเมืองหงส์ มีเจ้าหน้าที่หลายตำแหน่ง หลายหน้าที่ จะถนัดงานแต่เฉพาะหน้าที่ของตนเอง งานในส่วนของเจ้าหน้าที่คนอื่นอาจจะรู้ไม่เชี่ยวชาญ จึงไม่สามารถตอบคำถามของประชาชนที่เข้ามาติดต่อรับบริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ได้ ต้องรอให้ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องมาตอบคำถาม จึงเกิดความล่าช้าไม่เป็นที่พอใจและตอบสนองประชาชนได้เท่าที่ควร เทศบาลตำบลเมืองหงส์ จึงควรพัฒนาปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพให้มากกว่าเดิมในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สถาบันที่ปรึกษาเพื่อ**

พัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการบริการประชาชน ว่าสถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้ 1) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันกับความต้องการ 2) ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก 3) ไม่ปล่อยให้งานคั่งค้าง 4) ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา 5) ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่ 6) บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท 7) มีการความกระตือรือร้นในการทำงาน 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ 9) ไม่เรียกร้องประโยชน์ตอบแทนผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเองเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 10) ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ 11) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องได้สะดวก 12) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ทางเทศบาลตำบลเมืองหงส์ได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์และวารสาร แต่ยังขาดเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ อาจจะทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ ไม่พอใจมาก ฉะนั้นทางเทศบาลตำบลเมืองหงส์ต้องปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ทันสมัย ให้เท่าเทียมกับเทศบาลตำบลข้างเคียง ให้ประชาชนผู้มารับบริการเป็นที่พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **บุญเลิศ บูรณูปกรณ์** กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลักการ 5 ด้านดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใคร 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้มารับบริการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะเสร็จสิ้น 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิริการย์ ธนิตสิริโรจน์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงดาวไว้ ลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อของรับบริการ ด้านอำนวยความสะดวกและด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุกัญญา มีแก้ว** การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 4 ที่ว่า “พื้นที่ภายในสำนักงาน มีความสะอาด มีระเบียบเป็นสัดส่วน” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ที่ทำการเทศบาลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งตัวอาคารสำนักงาน ส่วนประกอบต่าง ๆ เช่น ห้องทำงาน ห้องสุขา พื้นที่โดยทั่วไป ยังไม่ได้ปรับปรุง หรือก่อสร้างใหม่ จึงไม่ค่อยสะดวกและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อรับบริการเท่าไรนัก ทำให้มักได้รับความคิดเห็นว่าต้องมีการก่อสร้างและปรับปรุงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พิมล เมฆสวัสดิ์** กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถ เข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้ในทุกด้าน และสอดคล้องกับแนวความคิดของ **เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์** ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการและ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 5 ที่ว่า “มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ นั้น ความก้าวล้ำของเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานรัฐ เพราะสามารถที่ทำให้การบริการในรูปแบบต่างๆ มีความทันสมัย รวดเร็ว ซึ่งเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ก็เช่นเดียวกันได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามามีบทบาทต่อการบริการด้านต่าง ๆ เช่น เมื่อประชาชนมาติดต่อรับบริการ ก็จะมีจุดนั่ง

รอที่มีอินเตอร์เน็ต ทำให้ประชาชนได้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มิลเลทท์** กล่าวไว้ว่า เป้าหมายที่สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยมีแนวทาง ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ลูกค้าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) ผลการปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ลูกค้า 3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Rigth Geographical Location) มิลล์เลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนที่ให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuouns Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** คุณภาพและระบบการให้บริการแก่ประชาชน มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด ที่จะตอบสนองความต้องการให้ตรงจุดที่สุด นอกเหนือจากปัจจัยอย่างอื่นที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หรือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ แต่โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเมืองหงส์อยู่ในระดับปานกลาง ฉะนั้นทางเทศบาลตำบลเมืองหงส์ต้องปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการให้ดีและมีประสิทธิภาพให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเทศบาลตำบลเมืองหงส์ให้มีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกันแนวความคิดของ **กุลธน ธนาพงศ์ธร** ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ 1) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์ สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย 2) หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ 3) หลัก

ความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ ภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่ม อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด 4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่ จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไปและสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพร วิษณุมหิมาชัย และอัญชลี รักอริยะธรรม** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 3 ที่ว่า “ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนที่เข้ามาติดต่อรับบริการเทศบาลตำบลเมืองหงส์ ต้องการที่จะให้ทางเทศบาลตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนให้ตรงจุดให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ให้มากที่สุด และรวดเร็วที่สุดซึ่งสอดคล้องกันแนวความคิดของ **อาร์มิสธีด และคลาด** ที่ได้เปรียบให้เห็นว่า ความต้องการของผู้รับบริการเปรียบเทียบได้กับปัจจัยนำเข้าที่ผู้ประกอบการจะต้องเอาใจใส่และคำนึงถึงอย่างมาก โดยการให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่พวกเขาเพื่อให้พวกเขากลับออกไปพร้อมด้วยความสุข และความพึงพอใจอันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 6 ที่ว่า “ผลการบริการในภาพรวม” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การบริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ มีการทำงานการบริการหลายส่วน หลายด้าน หลายโครงการ จึงอาจจะตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่ได้ทุกด้าน เพราะเจ้าหน้าที่หรือพนักงานคนหนึ่งอาจทำหน้าที่หลายอย่างหลายด้าน จึงทำงานให้ประชาชนได้ทีละด้าน ประชาชนที่มาติดต่อพร้อมกันจึงต้องรอ เทศบาลตำบลเมืองหงส์ ควรปรับปรุงการบริการให้ได้ทุกด้าน ให้มีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มิลเลทท์** กล่าวไว้ว่า เป้าหมายที่สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยมีแนวทาง ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ลูกค้าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) ผลการปฏิบัติงานจะไม่มี

ประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ลูกค้า 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Rigth Geographical Location) มิลล์เลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนที่ให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuouns Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

5.2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

1) เพศ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่เลือกปฏิบัติเรื่องเพศโดยให้การบริการที่เสมอภาคกัน ดังนั้นประชาชนที่มีเพศต่างกันจึงมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรพิมล พฤกษชาติ** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด “ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสมพงษ์ สุภทโท** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จตุพล อสิสิงห์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ต่างกัน

2) อายุ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อายุที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันได้ เนื่องจากการให้บริการเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เน้นถึงความบริการเป็นหลัก ไม่แบ่งแยกอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพร วิษณุมหิมาชัย และอัญชลี รักอริยะธรรม.** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสมพงษ์ สุภทโท** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรพิมล พฤกษชาติ** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด “ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จตุพล อสิสิงห์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุกัญญา มีแก้ว** การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ระดับการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันได้ เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เน้นถึงความบริการเป็นหลัก ไม่แบ่งแยกระดับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรพิมล พฤกษชาติ** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด “ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสมพงษ์ สุภทโท** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จตุพล อสิสิงห์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบจากผลวิจัยและอภิปลายผล ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ นั้น โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับกลยุทธ์ในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและการพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองหงส์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรเพิ่มมาตรฐานการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการวางแผนกระบวนการขั้นตอนการบริการให้กระชับรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนยุ่งยากเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลเมืองหงส์ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรเพิ่มมาตรฐานการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และพัฒนาด้านบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการทุกคน ให้เป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีการวางตัวเป็นกันเองกับประชาชน มีความอดทนใส่ใจในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ในระดับมากที่สุดต่อไป

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรเพิ่มมาตรฐานการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น สถานที่จอดรถ ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จัดที่นั่งรอให้มีความสะดวก มีบริการน้ำดื่ม มีหนังสือพิมพ์ วารสาร อินเตอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนเกิดความพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ในระดับมากที่สุดต่อไป

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรเพิ่มมาตรฐานการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน ตรงกับความต้องการของประชาชนให้ตรงจุด ให้ได้มาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนเกิดความพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ในระดับมากที่สุดต่อไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้ไม่สามารถที่จะวิจัยครอบคลุมในทุก ๆ ด้านได้ ดังนี้ผู้วิจัยจึงเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ควรวิจัยเรื่อง แรงจูงใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

3) ควรวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

บรรณานุกรม

1) ภาษาไทย

(1) หนังสือทั่วไป

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์การบริการ.* พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตตินันท เดชะคุปต. (2544). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ.* ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาการบริการ.* นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์หาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริหาร.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2541). *การบริหารการปกครองท้องถิ่น.* นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ทวี พันธุสิฎฐ์. (2537). *การปกครองท้องถิ่น.* มหาสารคาม : วิทยาลัยครูมหาสารคาม.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2543).*การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.*กรุงเทพมหานคร : สายธาร.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.* กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์พริ้น จำกัด.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ* **:** แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. (2549). *เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา* : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด.* กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ประกายรัตน์ สุวรรณ์. (2548). *คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พีระสิทธิ์ คำนวณศิลป์. (2543). *การปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพมหานคร : สตาร์การพิมพ์.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา.(2544).*การวางแผนการตลาด.*กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน, *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. (2546). กรุงเทพมหานคร. บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด,

ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). *วิวัฒนาการการเมืองการปกครองไทย.* พิมพ์ครั้งที่; 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีรพงษ์ เฉลิมจีระรัตน์. (2547). *การแก้ปัญหาแบบคิวซี.* กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

ศจี โพธิปักษ์.(2538).*"ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น".* กรุงเทพมหานคร : อาสารักษาดินแดน.

ศิริวรรณ เสรีรีตน์ รศ.และคณะ. (2534) *"การบริหารการตลาดยุคใหม่"*กรุงเทพมหานคร. ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์,

ศิริวรรณ เสรีรัตน และคณะ. (2549). *การวิจัยธุรกิจ.* กรุงเทพมหานคร : ไดมอน อิน บัสสิเน็ต เวิร์ล.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2532). *การบริหาร.* พิมพ์ครั้งที่ 7" กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพาณิช.

สมยศ นาวีการ.. (2524).*การบริหาร.* กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์.

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์.

สมิต สัชฌุกร (2543). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร. สายธาร

อัมพร เจริญชัย.(2546).*การตลาดบริการ.*กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

อุทัย หิรัญโต. (2543). *การปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนโตร์.

(2) เอกสารอื่นๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

เทศบาลตำบลเมืองหงส์. (2557) *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลตำบลเมืองหงส์.* อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเมืองหงส์. (อัดสำเนา)

เทศบาลตำบลเมืองหงส์. (2557) *สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของเทศบาลตำบลเมืองหงส์.* อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด: เทศบาลตำบลเมืองหงส์. (อัดสำเนา)

เทศบาลตำบลเมืองหงส์. (2557) *แผนพัฒนาสามปี เทศบาลตำบลเมืองหงส์.* อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเมืองหงส์. (อัดสำเนา)

3) กฎหมาย

พระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. ราชกิจจานุเบกษา 11 พฤศจิกายน 2542.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. ราชกิจจานุเบกษา : เล่ม 124. 24 สิงหาคม 2550.

(4) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/งานวิจัย

กมลชนก อ่อนอิ่มสินและคณะ.(2545). *"ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ"* ในวารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. ปีที่ 2 ฉบับที่ 10 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2545)

กาบแก้ว เปี่ยมมหกลุ.(2550). *"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด"* สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). *"ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี"*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. สาธารณสุขศาสตร์. นครปฐม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล.

จรัญ บุญประกอบ. (2542). *"ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดหนองคาย"*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย

จตุพล อสิสิงห์.(2551). *"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด"*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันท์.(2544). *"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่"*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บุญเกิด เมืองแวง.ว่าที่ร้อยโท.(2549). *"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีติ่การให้บริการของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด"*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พรพิมล พฤาษชาติ.(2557). *"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด"*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พรรณภา เชื้อพุฒตาล. (2547). *"ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัดมหาชน"*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล. (2532). *"การปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย"* : กรณีศึกษา

สภาตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร. สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2533). *"พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ".* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แวหะมะ จินาแวและอริยา คูหา. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส* : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย และอัญชลี รักอริยะธรรม. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*: มหาวิทยาลัยพายัพ. 103 หน้า.

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์.(2544). *"ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพร์สจำกัด".*วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

สมพงษ์ สุภทฺโท เสมศรี.พระ (2552). *"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ"*. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สิริการย์ ธนิตสิริโรจน์.(2550). *"ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่"*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554) *"ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี".* หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *"พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์".*วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). *"ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม".* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.

สุวนิช ศิลาอ่อน. (2548). *" ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก"*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สโรชา แพร่ภาษา (2549). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อ ง ค์ ก า ร บริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา.*

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี”*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). *“ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร”.* ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

2) ภาษาอังกฤษ

Alderfer,C.P., (1972). Existence, Relatedness and Growth; Human Needs in Organizational Settings. New York : Free Press.

Armistead, C.G. and Clark, G. (1994). *Customer Servive and Support*. Pitman London.

Crosby, P. B. (1982). **Quality is Free.** New York : McGraw-Hill Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992).

Frederick Herzberg B” Mausner, and B” Snyderman, (1959) *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons,

Gryna. (1988). **Juran’s Quality Control Handbook.** 4th ed. New York McGraw Hill.

Khantanapha, Napaporn (2000). **An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand.** Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University Krech and Crutchfield.

Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management : analysis, planning, implementation, and control*. New Jersey NJ simon & Schuster.

Maslow.A., (1943), A theory of human motivation Psychological Review 50, N.Y. McGraw – Hill, p.370.

Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personnality*. New York : Harper and Row Publishers.

McCormick, E.J and Daniel,.R.Il. (1980). *Industrial Psychology*. New Jersey : Prentice-Hall.

Millet. (1954). *Management in the Public service from an economice of information perspective.* Joumal of Health care Marketing.

Ross, Goetsch and Davis, (1997). *Attitude***.** Retrieved November 10, 2014, From http://www. novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm

Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

Ziethaml, V.A., Parasuraman, and L.L.,Berry. (1990). *Delivering Quality Service :Balancing Customer Perceptions.* New York : The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1. ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน

   วุฒิการศึกษา ป.ร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

   ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2. ดร.ประพิศ โบราณมูล

   วุฒิการศึกษา ป.ร.ด (วัฒนธรรมศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

   ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

3. นายณัฐพงศ์ วงค์ศรีจันทร์

   วุฒิการศึกษา ร.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

   ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบึงเกลือ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2. ขอความกรุณาตอบคำถามทุกตอนและทุกข้อ เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาและการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. คำตอบของท่านนำไปวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัยในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบหรือเสียหายแก่ท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามจำแนกเป็นสามตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อนุชาติ สุจชารี
นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสาตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่เพศ อายุ และระดับการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 31 –50 ปี ( ) 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา – อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับที่	ท่านมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	**ด้านขั้นตอนการให้บริการ**					
1.1	การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
1.2	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
1.3	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					

ลำดับที่	ท่านมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.4	การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
1.5	การดำเนินงานใช้เวลาเหมาะสมไม่นานเกินควร เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
1.6	กรณีมีปัญหาในการดำเนินงานมีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
2.	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**					
2.1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
2.2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
2.3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
2.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
2.5	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
2.6	การจัดเจ้าหน้าที่พิเศษไว้บริการช่วงพักเที่ยง เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					

ลำดับที่	ท่านมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**					
3.1	สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
3.2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
3.3	ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกา และน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
3.4	พื้นที่ภายในสำนักงาน มีความสะอาด มีระเบียบเป็นสัดส่วน เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
3.5	มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
3.6	การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
4.	**ด้านคุณภาพของการให้บริการ**					
4.1	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
4.2	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
4.3	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
4.4	ได้ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					

ลำดับที่	ท่านมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.5	คุณภาพการบริการตรงตามกฎหมาย ระเบียบเป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					
4.6	ผลการบริการในภาพรวม เป็นที่พอใจของท่านอยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์ อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากขึ้นขอความกรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มทั้งสี่ด้าน

1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

.....

.....

.....

2. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

.....

.....

.....

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

.....

.....

.....

4. **ด้านคุณภาพของการให้บริการ**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก จ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองหงส์

อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน		หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน		หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1.1	86.3667	80.240	.225	.940
a1.2	86.7333	78.892	.321	.939
a1.3	87.1333	77.292	.580	.935
a1.4	87.0333	76.723	.736	.934
a1.5	87.1333	77.154	.596	.935
a1.6	87.0667	76.064	.779	.933
b2.1	87.5333	80.671	.169	.941
b2.2	86.5667	70.599	.744	.933
b2.3	87.5667	80.944	.171	.940
b2.4	87.2000	75.200	.695	.933
b2.5	87.1333	75.706	.673	.934
b2.6	87.0667	75.375	.865	.932
c3.1	87.1667	74.902	.830	.932
c3.2	87.1333	74.602	.890	.931
c3.3	87.2333	74.116	.883	.931
c3.4	87.1000	75.197	.850	.932
c3.5	87.1667	75.040	.815	.932
c3.6	87.0667	76.478	.728	.934
d4.1	86.9667	78.171	.334	.940
d4.2	86.9000	76.576	.500	.937
d4.3	87.1667	74.626	.862	.931
d4.4	87.1333	75.361	.801	.932
d4.5	87.1000	75.266	.841	.932
d4.6	87.2667	76.547	.335	.942

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล : นายอนุชาติ สุจชารี

วัน/เดือน/ปีเกิด : 8 เมษายน 2532

ภูมลำเนา : อำเภอจตุพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

สถานที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 5/3 หมู่ที่ 7 ตำบลเมืองหงส์ อำเภอจุตพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ตำแหน่งหน้าที่การงาน : วิศวกรโรงงาน

สถานที่ทำงานปัจจุบัน : บริษัท แทร็กซ์ อินเตอร์เทรด จำกัด
61 หมู่ที่ 5 ตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2556 : ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ (วศ.บ) สาขาวิศวกรรมอตุสาหการ มหาวิทยาลัยรังสิต

ประสบการณ์การทำงาน

เดือนพฤษภาคม : บริษัท แทร็กซ์ อินเตอร์เทรด จำกัด
พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน 61 หมู่ที่ 5 ตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด