



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง
ชลบุรี จังหวัดชลบุรี



จรงค์ นียมประเสริฐ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง
ชลบุรี จังหวัดชลบุรี



งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

THE PEOPLE' CONTENTMENT THE SERVICES OF SAENSUK MUNICIPALITY
SAENSUK SUBDISTRICT, MUEANG CHONBURI DISTRICT, CHONBURI PROVINCE.



JONGRAK NIAMPRASIRT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE OF ARTS IN POLITICAL SCIENCE
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS

BURAPHA UNIVERSITY

2021

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ จงรัก เนียมประเสริฐ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. ดร.วิเชียร ต้นศิริคอง
คณ)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. ดร.วิเชียร ต้นศิริคอง
คณ)

..... กรรมการ

(ดร.โซติศา ขาวสนิท)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงษ์ บัวห่อ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

62910042: สาขาวิชา: -; ร.ม. (-)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ เทศบาล/ ชลบุรี

จรงค์ เนียมประเสริฐ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. (THE PEOPLE' CONTENTMENT THE SERVICES OF SAENSUK MUNICIPALITY SAENSUK SUBDISTRICT, MUEANG CHONBURI DISTRICT, CHONBURI PROVINCE.) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: วิเชียร ต้นศิริคงคล ปี พ.ศ. 2564.

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลฯ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ งานนิพนธ์ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข จำนวน 364 คน โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973) และทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t - test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One – way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลามากที่สุด รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุขไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

62910042: MAJOR: -; M.A. (-)

KEYWORDS: Contentment/ Services/ Municipality/ Chonburi District

JONGRAK NIAMPRASIRT : THE PEOPLE' CONTENTMENT THE SERVICES OF SAENSUK MUNICIPALITY SAENSUK SUBDISTRICT, MUEANG CHONBURI DISTRICT, CHONBURI PROVINCE.. ADVISORY COMMITTEE: VICHIE N TANSIRIKONGKHON, Ph.D. 2021.

This study aimed at examining The People' Contentment the Services of Saensuk Municipality Saen Suk Subdistrict, Mueang Chonburi District, Chonburi Province. Also, it attempted to compare the level of their satisfaction towards the quality of service as classified by gender, age, status, educational level, and occupation. The subjects participating in this study were 364 people, (Yamane, 1973). The test statistics used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. The research hypotheses were tested by t - test and one-way ANOVA. Least significant difference test (LSD) was employed to test the differences between pairs with the pre-set significant level of 0.05

The results of the study revealed that The People' Contentment the Services of Saensuk Municipality Saen Suk Subdistrict, Mueang Chonburi District, Chonburi Province. was found at the highest level. Specifically, When focusing on each particular aspect, it was found that the highest mean scores were: first, provide on time service given ; second, continuous service given, and; third, equal of service given ; Fourth, progressive service given ; Fifth, sufficient service given. Also, this was followed by the reliability quality.

Based on the results from the tests of hypotheses, it was shown that no statistically significant differences were found in The People' Contentment the Services of Saensuk Municipality, among the subjects with different gender, age, status, and occupation. Finally, a statistically significant difference was found in the level of satisfaction among the subjects with different educational level at a significant level of 0.05

กิตติกรรมประกาศ

งานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความเมตตาอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. ดร.วิเชียร ต้นศิริคองค อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โภธิสว่าง และอาจารย์ ดร.โชติสา ขาวสนิท ที่ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายไพศาล สีนาคล้วน ปลัดเทศบาลเมืองแสนสุข นายสิทธิโชค อริยะกุล รองปลัดเทศบาลเมืองแสนสุข และนางสาวชญญธร ทูมมาตัน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองแสนสุขทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์สละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา กรุณาทุกท่านที่ได้กล่าวมาและผู้ที่ไม่ได้กล่าวถึงจึงขอขอบพระคุณด้วยความเคารพ ในพื้นที่ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

จงรัก เนียมประเสริฐ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง.....	3
ขอบเขตด้านพื้นที่	3
ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในภาครัฐ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	19

ความเป็นมาของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	20
โครงสร้าง งบประมาณ และนโยบายของเทศบาลเมืองแสนสุข	24
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	38
ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง.....	38
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	39
การวิจัยเชิงปริมาณ.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 4.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
<u>ตอนที่ 1</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
<u>ตอนที่ 2</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	45
<u>ตอนที่ 3</u> ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	52
บทที่ 5.....	57
สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	57
สรุปผลการศึกษา.....	57
อภิปรายผลการศึกษา.....	60
ข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	62
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก	66

ประวัติย่อของผู้วิจัย72

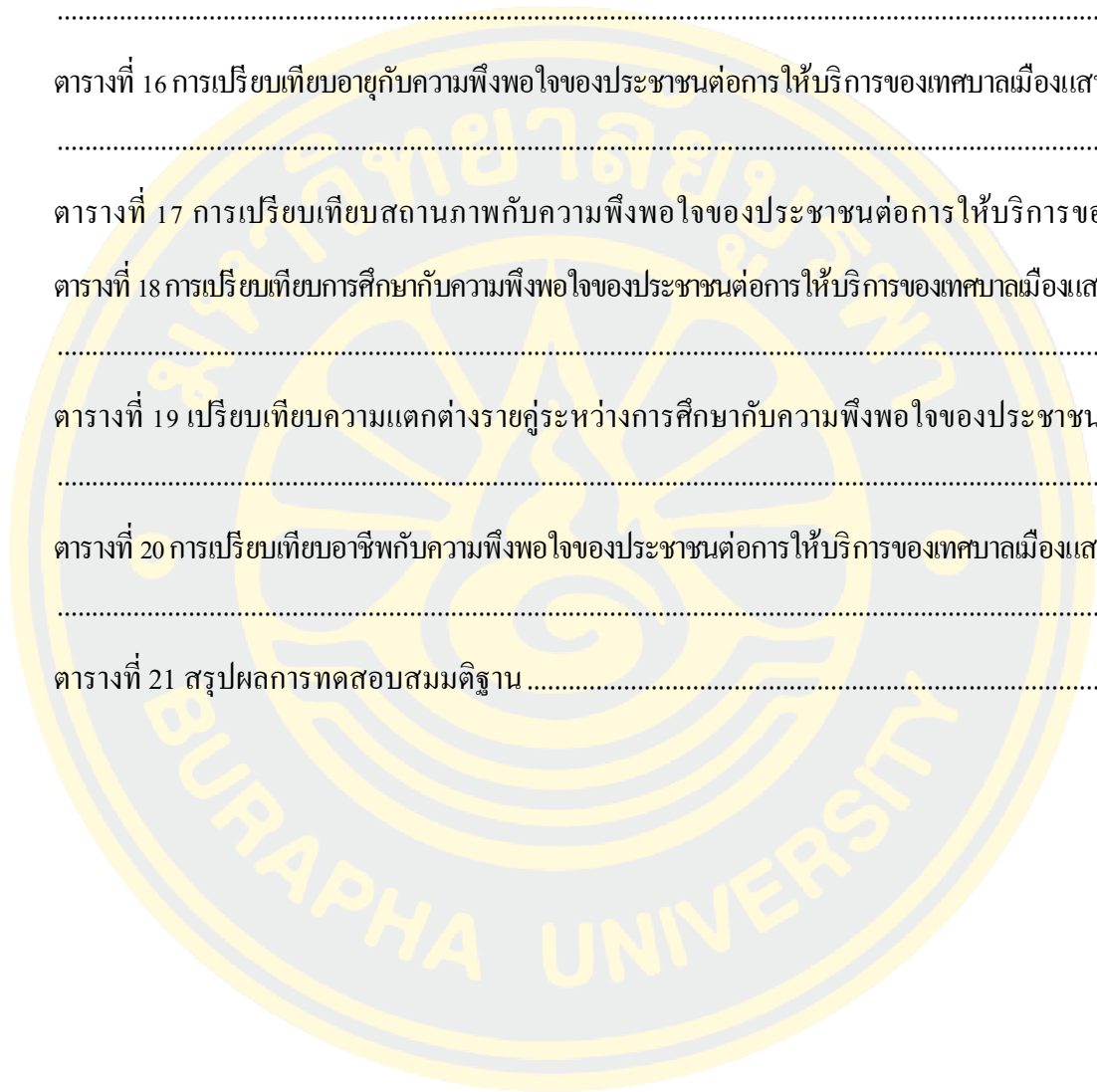


สารบัญตาราง

หน้า

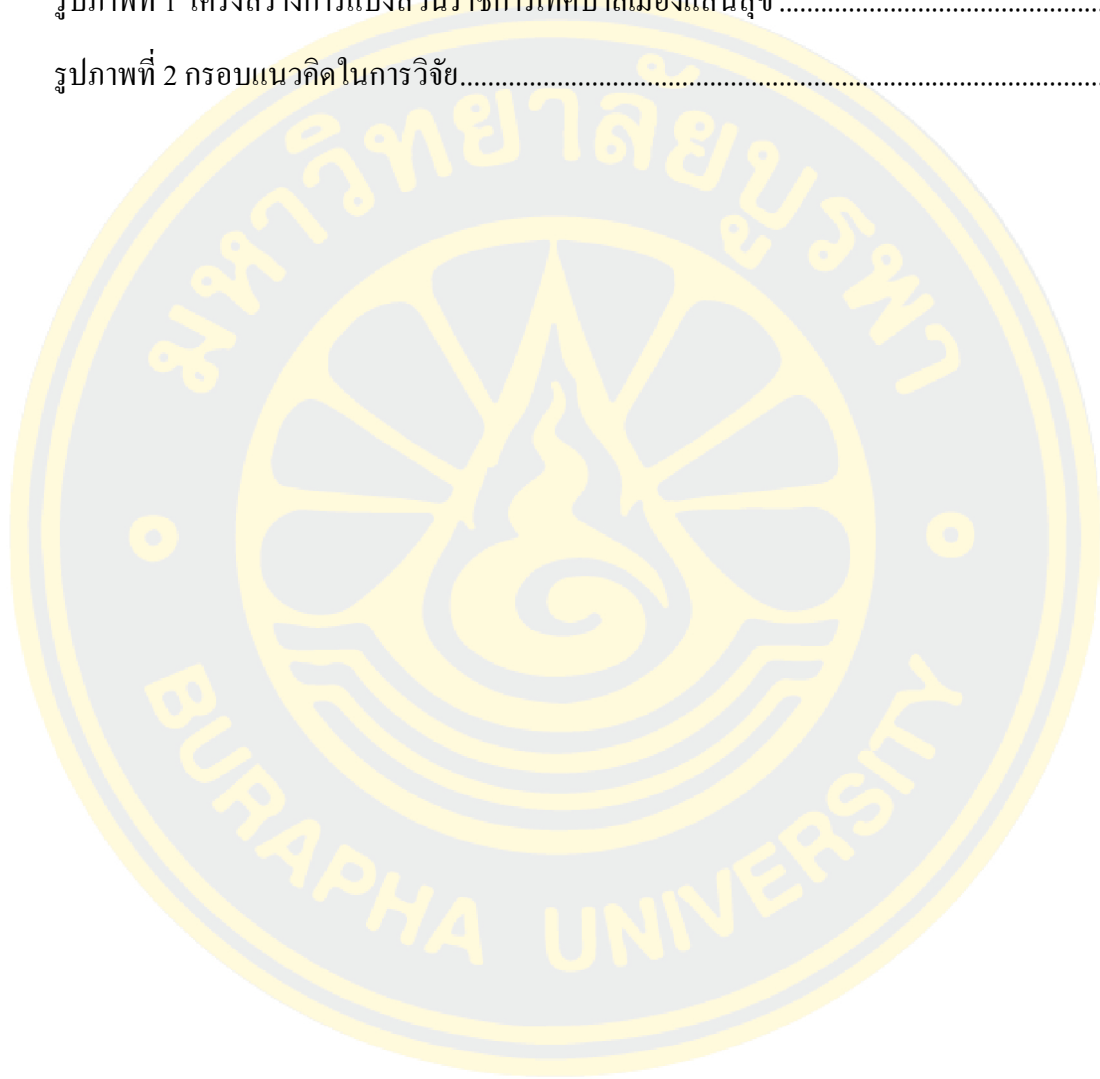
ตารางที่ 1 กรอบอัตรากำลังของเทศบาลเมืองแสนสุข	24
ตารางที่ 2 แสดงงบประมาณ (รายรับ) ประจำปี พ.ศ.2564 เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข ...	25
ตารางที่ 3 แสดงงบประมาณ (รายจ่าย) ประจำปี พ.ศ.2564 เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข ..	26
ตารางที่ 4 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข	43
ตารางที่ 5 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ..	43
ตารางที่ 6 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข	44
ตารางที่ 7 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข	44
ตารางที่ 8 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข	45
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	46
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	47
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	48
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	49
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	50

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	51
.....	
ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข	52
.....	
ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข	53
.....	
ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	53
ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข	54
.....	
ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อ	54
.....	
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข	55
.....	
ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	56



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการเทศบาลเมืองแสนสุข	24
รูปภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่มาของเทศบาลมีระยะเวลายาวนานนับตั้งแต่ พ.ศ.2476 เทศบาลสังกัดภายใต้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลโดยอาศัยอำนาจการปกครองภายใต้ กระทรวงมหาดไทย โดยเทศบาลจะแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และ เทศบาลนคร ซึ่งตามมาตรา 4 แก้ไข โดยพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ได้แก้ไข เพิ่มเติมจัดให้มีการแบ่งขนาดของเทศบาลตามจำนวนของประชากรในพื้นที่เพื่อการบริหาร สาธารณะที่ทั่วถึง ปัจจุบันมีเทศบาลจำนวน 2,441 แห่ง ทั่วประเทศ เพื่อบริหารจัดการภายในเขต ระดับท้องถิ่น และให้ประชาชนเข้าถึงการบริการภาครัฐได้ง่ายขึ้น

การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่สำคัญของส่วนราชการ เป็นสิ่งสำคัญที่ต้อง ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อ คับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันการบริหารระบบราชการมีขยายกระจายอำนาจส่วนราชการสู่ท้องถิ่น ให้ สามารถขยายขอบเขต และปรับปรุงการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชน จึงเป็นหนึ่งในภารกิจของเทศบาลฯ ที่ต้องปฏิบัติ ปรับปรุง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ข้าราชการ จำเป็นต้องคำนึงถึงประชาชน ถึงเรื่องการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ ได้ดำเนินการกิจ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด ตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบัน ข้าราชการมีบทบาทสำคัญในการแก้ปัญหาของประเทศ ทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิตของ ประชาชน ภายใต้นโยบายของรัฐบาล เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการและประชาชนจึงเป็น เรื่องที่สำคัญมาก เพราะทั้งหมดล้วนแล้วแต่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศชาติ ถ้าการ ปฏิบัติงานของส่วนราชการดี มีประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้เช่นกัน

การบริการควรมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้ คุณภาพการให้บริการดี ประชาชนมีความพึงพอใจ การพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานประชาชนได้รับ บริการที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด เสมอภาค มีความเป็นธรรม สามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้สูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนอง ความต้องการของทุกคน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในปัจจุบันมีการทำงานที่เป็นมาตรฐานมากซึ่งเนื่องจากปัจจุบันได้มีการนำรูปแบบการบริหารภาครัฐ เช่น รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (NPA) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) การบริการภาครัฐแนวใหม่ (NPS) มาปรับใช้กับการบริการสาธารณะมากขึ้น เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นอีกหน่วยงานราชการที่นำมาปรับใช้สำหรับการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกแบบโลกาภิวัตน์ และสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการกับเทศบาลเมืองแสนสุข จึงเกิดคำถามวิจัยที่ว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุขมากน้อยเพียงใด และ ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุขหรือไม่”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุสถานภาพ การศึกษา อาชีพ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ดังนี้

1. ด้านให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ระหว่างวันที่ 1 - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2564

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลเมืองแสนสุข เลขที่ 1 ถนนบางแสนสาย 2 ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20130

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัย ระหว่างวันที่ 1 - 31 ตุลาคม พ.ศ.2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกต้องการของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้หนึ่งปฏิบัติต่ออีกผู้หนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้หนึ่ง และเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัตินั้น
3. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแสนสุข ผู้ให้บริการอย่างเต็มใจ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ แก่ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลฯ
4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติ

กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มิลเลท (Millet, 1954)

5. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง ให้บริการแก่ประชาชนตามระยะเวลาที่กำหนด หรือตามความเหมาะสม มิลเลท (Millet, 1954)

6. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ให้บริการประชาชนตามเป้าหมายที่วางไว้และ จัดสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ มิลเลท (Millet, 1954)

7. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก และรับผิดชอบจนกว่าภารกิจจะเสร็จสิ้น มิลเลท (Millet, 1954)

8. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอจน มิลเลท (Millet, 1954)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

2. นำข้อมูลที่ได้ศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในภาครัฐ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
6. ความเป็นมาของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
7. โครงสร้างและงบประมาณของเทศบาลเมืองแสนสุข
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ มีนักวิจัยหลาย ๆ ท่าน อธิบายถึง ความพึงพอใจในลักษณะของความชอบ และการตอบสนองความต้องการ โดยระบุดังนี้

วัตินา เพ็ชรวงศ์ (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเป็นเหมือนความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น ได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545) ความพึงพอใจเป็นแนวคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างไรอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวังก็จะส่งผลให้ไม่เกิดความพึงพอใจ

วรนุช บวรนนท์เทศ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือหน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่การนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ เชื่อมบ้านและด้านกิจกรรมชุมชน

ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สดแต่ทำให้เสร็จๆ แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965, อ้างถึงใน กิตติยา เหมงค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้ายโดยลูกค้ายได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้ายจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991) กล่าวถึงความพึงพอใจ ว่า เป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบกับงาน ผลปฏิบัติที่เกิดขึ้นจากงาน ระดับความพึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความสำเร็จของงาน

ซีคอร์ด และแบ็คแมน (Secord & Backman, 1991) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการและความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำประสบความสำเร็จ บางคนอาจพึงพอใจเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

มิลเลทท์ (Millet, 1954, อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ และเป็นความต้องการ สามารถเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลนั้นได้ ได้รับสิ่งของ การกระทำหรือบริการ และบุคคลนั้นเกิดความชอบ ความพึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ ในทิศทางบวก และระดับของความพึงพอใจของบุคคล ขึ้นอยู่กับระดับความชอบ ระดับความพอใจ ระดับความต้องการสิ่งของ การกระทำหรือบริการนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการปัจจุบันถูกนำมาใช้กับหน่วยงานราชการ ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะ สำหรับบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ มาขอรับบริการ และมีความคาดหวังกับการได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม จากการศึกษาความหมายของคำว่า การให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546) กล่าวถึง การให้บริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัย เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้บริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารของ องค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการที่สนับสนุนการบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการ พัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีการ ปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลัก บริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service mind)
 3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
- การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 7. ทำงานเป็นทีม
 8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี

10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส

2. เต็มใจบริการ

3. ทำงานจับใจ

4. ปราศรัยไพเราะ

5. เหมาะสมโอกาส

6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย

4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก

5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ

6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ

7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเถียง ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ

8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ

9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน

10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้

11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี

12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง

2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ

3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 48 - 53) กล่าวถึงการให้บริการ เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน และจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

- 1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

- 1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

- 1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

- 1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

- 1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

- 1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

- 1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับผิดชอบควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

- 1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับผิดชอบควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ขัดเสียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

เว็บบอร์ (Weber, 1996, อ้างถึงใน จามจุรี จันทรตนา, 2543) กล่าวถึง การให้บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

มิลเลท (Millet, 1954, อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมใน

การบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกระบวนการที่สร้างความสำเร็จให้แก่สถาบันหรือองค์กร ที่สามารถพบได้ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ ปัจจุบันมีการกำหนดแนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติการให้บริการอย่างเป็นทางการ โดย

การให้บริการนั้น จำเป็นต้องต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ตามหลักความเสมอภาค ความประหยัด และความสะดวกในการบริการที่จัดให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

นอกจากการให้บริการที่ถูกนำมาใช้ในภาคเอกชนและภาครัฐแล้ว และยังสามารถกำหนดมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยสร้างเงื่อนไขขึ้น เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพ หรือสามารถเรียกได้ว่า คุณภาพการบริการ จากการศึกษาคำหมายของคำว่า คุณภาพการบริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

นิติพล ภูตะโชติ (2551) กล่าวถึง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น
2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการหากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้
3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน
4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ
6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้
7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการ

บริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียค่าใช้จ่ายค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึง การให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

เลวิซ และ บลูม (Lewis & Bloom, 1983) ได้ให้นิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็น สิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับ

ความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูซ (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

เอ็ทเซล (Etzel, 2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง หลักการ ดังนี้

1. การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
2. ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สรุปได้ว่า การบริการถูกนำมาใช้ให้ทุกองค์กร และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกองค์กรจำเป็นต้องใช้การบริการในการบริหารจัดการ จึงทำให้การบริการถูกพัฒนา และมีการกำหนดคุณภาพการบริการขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางให้แต่ละองค์กรนำแนวทางเหล่านี้ไปใช้พัฒนาองค์กรของตนเอง กระบวนการเหล่านี้สามารถส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เนื่องจากผู้ได้รับบริการ เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ คุณภาพการบริการนั้น จึงถูกนิยามจากนักวิชาการอย่างมากมาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในภาครัฐ

ปัจจุบันภาครัฐกับประชาชนมีความสัมพันธ์กันอย่างมาก เพราะภาครัฐมีหน้าที่บริการเศรษฐกิจของประเทศ แก้ไขปัญหาภายในประเทศ และตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ภาครัฐต้องให้บริการประชาชน จากการศึกษาความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชนในภาครัฐ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

เจดส์คีย์ ชิวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 32) กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่ยิ่งชี้ว่า บริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ. คูแรนด์

(Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลและคูแรนส์ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการและด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540, อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิณา, 2554, หน้า 22-23) กล่าวถึงการให้บริการประชาชนในภาครัฐว่า การให้บริการที่ดีคือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลาลด ใ้ตะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะคือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) คือการให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วยซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

ทำงานตรงเวลา

สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือ
 ควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนพยายามสนองตอบ
 ตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

ไม่เรียกร้อยสิ่งใดๆ จากประชาชน

มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถ
 ตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันทีจากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุป
 ได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. สะดวกและรวดเร็วการติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้าน
 การจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือ
 สอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใด
 ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

2. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็ว จะก่อให้เกิดความผิดพลาด
 ได้ง่ายในกรณีเช่นนี้เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่างๆ ที่
 เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่
 ต้องลังเล เปิดคู่มือกฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการ
 ค้ำประกันผลประโยชน์ของประชาชนด้วย

3. ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการ
 เฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดย
 ปราศจากความลำเอียง

4. เป็นธรรมเนียมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้มาถึง
 ก่อนหลังมิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ลำดับขั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคล
 บางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษาควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษจากการพิจารณา
 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการ

สาธารณะนั้น คือการสร้างความปลอดภัยให้แก่อผู้รับบริการดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ

กูธรน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 – 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เว็บบอร์ (Weber, 1996, อ้างถึงใน จามจุรี จันทรัดนา, 2543) กล่าวถึง การให้บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในภาครัฐ สรุปได้ว่า ภาครัฐมีนอกจากบริหารประเทศ แก้ไขปัญหาแล้ว ยังมีหน้าที่ให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน เมื่อปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข

หรือตอบสนองความต้องการแล้ว ประชาชนพึงพอใจ ภาครัฐถือได้ว่าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

คำว่าบริการสาธารณะมักถูกใช้ในทุกประเทศเกี่ยวกับ บริการที่ถูกจัดให้กับภาคประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในปัจจัยด้านต่างๆ ปัจจุบันบริการสาธารณะถูกกำหนดเป็นนโยบายหลักของแต่ละชาติ (สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อำนาจการหรืออยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครองดำเนินตามวัตถุประสงค์โดยอาศัยการตอบสนองของประชาชน โดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อเหมาะแก่ความจำเป็นของแต่ละยุคสมัย
4. จัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

Wang (1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545) กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายการให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ตามแนวทางที่กำหนด โดยแบ่งเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ตัวบริการ (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ สรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะ นั้น เป็นการอำนวยความสะดวกโดยกำหนดทิศทางไปยังประชาชนผู้รับบริการ และมีการตอบสนองโดยประชาชนภายใต้การควบคุมปริมาณการบริการจากรัฐบาล

ความเป็นมาของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

เทศบาลเมืองแสนสุขได้รับการยกฐานะจาก สุขาภิบาลแสนสุข ขึ้นเป็นเทศบาลตำบลแสนสุข เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2531 พร้อมกันนี้ได้ขยาย พื้นที่ความรับผิดชอบจาก 12.5 ตารางกิโลเมตร (15 หมู่บ้าน) เป็น 20.268 ตารางกิโลเมตร (20 หมู่บ้าน) ด้วยศักยภาพของท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ สร้างความเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว และในปีพ.ศ. 2536 เทศบาลฯ จึงได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยราชการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก เช่นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี องค์การบริหารส่วนจังหวัดกรมการปกครอง ฯลฯ ซึ่งเทศบาลฯ ได้นำงบประมาณเหล่านั้นมาใช้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจวบจนปัจจุบัน เทศบาลฯ ได้รับการยกระดับขึ้นเป็นเทศบาลเมืองแสนสุข เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2544 และยึดหลัก การบริหารที่เด่นชัด คือ "เทศบาลเมืองแสนสุข ต้องเป็นเมืองที่น่าอยู่ ควบคู่กับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน มีแหล่งท่องเที่ยวที่สะอาดสวยงาม เป็นที่รู้จักระดับสากล พัฒนาเศรษฐกิจสังคมให้เจริญรุ่งเรือง เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดีตลอดไป"

พัฒนาการของชุมชนในท้องถิ่น

ก่อนปี พ.ศ.2486 ชุมชนต่าง ๆ ในเทศบาลเมืองแสนสุข ยังไม่เป็นที่รู้จักของคนภายนอก เว้นชุมชนเขาสามมุข ซึ่งเป็นชุมชนเล็ก ๆ ในรัชสมัยสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีบ้านเรือนเพียง 3-4 หลัง เป็นชุมชนที่ประกอบอาชีพทางการประมง เขาสามมุขในสมัยนั้น มีลักษณะคล้ายเกาะริมฝั่งทะเล ตอนกลางเขา เป็นป่าดงดิบ เขิงเขาเป็นป่าแสม ป่าโกงกาง ชายฝั่งทะเลมีลิง และงูชุกชุมมาก ตรงหัวเขาด้านตะวันตก มีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวบ้านใกล้เคียงนับถือคือ "เจ้าแม่สามมุข" ชุมชนเขาสามมุขหนาแน่น และเจริญขึ้นเมื่อ จอมพล ป.พิบูลสงคราม มาสร้างบ้านพักตากอากาศขึ้นทางด้านตะวันตกของเขา ประมาณปี พ.ศ.2486-2488 นอกจากนั้นยังสร้างบ้านรับรองของรัฐบาล เพื่อใช้รับรองบุคคลสำคัญ และอาศัยคณะจากต่างประเทศ ตลอดจนที่ประชุมคณะรัฐมนตรีรวมทั้งสร้างบ้านพักสำหรับข้าราชการอีก 13 หลัง และตัดถนนเชื่อม จากบางแสนไปเขาสามมุขโดยรอบ และได้เวนคืนที่ดินส่วนหนึ่งจากชาวบ้าน รวมพื้นที่จับจอง และเวนคืนทั้งสิ้น 113 ไร่ หลังสมัยจอมพล ป.พิบูลสงคราม (พ.ศ. 2501) เขาสามมุขไม่คึกคักดังแต่ก่อน ปีพ.ศ.2503 จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ได้สร้างบ้านรับรองของรัฐบาลขึ้นใหม่ที่แหลมแท่น (ด้านตะวันตกเฉียงใต้ของเขาสามมุข) บุคคลสำคัญของรัฐบาล ก็ย้ายไปประชุม และพักผ่อนกันที่บ้านรับรองแหลมแท่น บ้านรับรองของรัฐบาลที่เขาสามมุขก็ถูกละเลย และทรุดโทรมลงตามลำดับ ในปีพ.ศ.2536 เทศบาลฯ ได้จัดทำโครงการนำร่องในการพัฒนาเขาสามมุข ให้เป็นจุดท่องเที่ยวที่สำคัญ และได้พัฒนาต่อเนื่องมา

จนถึงปัจจุบัน และจะยังคงดำเนินต่อไปในอนาคต โดยเริ่มต้นพัฒนาพื้นที่ด้านตะวันออกของเขา สามมุขช่วงต่อจากศาลเจ้าแม่สามมุขเงินไปทางใต้ แล้วพัฒนาเชื่อมต่อรอบเขาสามมุขไปยังแหลมแท่น รวมถึงชายทะเลบางแสนตลอดแนว และถนนทางไปอ่างศิลา พร้อมทั้งทำการปรับปรุงพื้นที่ริมทะเลแหลมแท่น ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ทั้งบริเวณแหลมแท่น และเขาสามมุข รวมถึงชายหาดบางแสนเพื่อให้ มีทั้งสถานที่พักผ่อน ชมทัศนียภาพ เพื่อนันทนาการ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนสุขภาพ และสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก และอาหารด้วย

ชุมชนแหลมแท่น

อยู่ที่ศตวันตกเฉียงใต้ของเขาสามมุข แต่เดิมเรียกว่าสามมุข ชื่อแหลมแท่น เป็นชื่อได้มาจากเจ้าदारศรี เจ้าจอมในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อครั้งเสด็จประทับรักษาพระองค์ อยู่ที่ค่ายหลวงอ่างศิลา ซึ่งทรงเห็นว่าบริเวณหัวแหลม และริมทะเลส่วนนี้ ยังมีหินใหญ่ตั้งอยู่ชายฝั่งทั้งสองด้าน ชุมชนแหลมแท่นเป็นชุมชน ประมงเล็ก ๆ ช่วงปีพ.ศ.2449-2453 มีบ้านเรือนไม่ถึง 10 หลังคาเรือน เป็นพวกที่บ้านแตกหนีมาจากเวียดนาม พื้นที่แหลมแท่นสมัยนั้นมีสภาพเป็นป่า มีสัตว์ป่าเช่นช้าง ประชากรในชุมชนเป็นญาติพี่น้องกัน ผู้ชายทำอาชีพประมง ผู้หญิงทอผ้า ผ้าที่ทอมีทั้งทอเป็นผ้าถุง ผ้าขาวม้า และผ้ายกดอก ทอใช้เองในครัวเรือน สมัยหลัง ๆ มีคนมารับไปขายกรุงเทพ ส่วนปลาที่หาได้ก็นำไปขายที่ตลาดหนองมน แล้วซื้อข้าวสาร และถ่านกลับมา การเดินทางใช้วิธีการเดินเท้า ส่วนของถ่านมาก ก็ใช้เกวียนบรรทุก ถ่านไม่มากก็หาบเดินไป นอกจากทำประมง และทอผ้า ยังมีการแกะหอยนางรมจากศิลาได้น้ำ เวลานั้นลงอีกด้วย ต่อมาได้พัฒนาไปทำฟาร์มเลี้ยงหอยนางรม และหอยแมลงภู่

ชุมชนบางแสน

อยู่ทางตอนใต้ของชุมชนแหลมแท่น เป็นหาดทรายที่มีความลาดชันน้อย ยาวจากแหลมแท่นไปจรดเขตบางพระ มีความยาวประมาณ 5 กม. เมื่อ 50-60 ปี ที่ผ่านมามีบ้านเรือนอยู่ไม่ถึง 20 หลังคาเรือน ประกอบอาชีพด้านการประมงเล็ก ๆ ใช้วิธี ตก และดัก ด้วยเครื่องมือง่ายๆ มีเรือขนาดเล็กจับปลาไกลสุดถึงเกาะสีชัง จับได้แต่พอบริโภคในครัวเรือน ที่เหลือก็นำไปขายที่ตลาดหนองมน ประมาณปีพ.ศ.2490 บางครอบครัวได้เปลี่ยนอาชีพ ไปทำเรือใบให้นักท่องเที่ยวเช่า แต่ประมง ก็เป็นอาชีพ ที่นิยมที่สุดของชุมชนบางแสนเรื่อยมาจนช่วงที่น้ำมันขึ้นราคา และปัญหาเศรษฐกิจทางทะเล บางครอบครัวได้เปลี่ยนไปทำอาชีพอื่น เช่น โรงแรม รวมทั้งบ้านจัดสรร จนถึงปัจจุบัน ชุมชนบางแสนได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว บริเวณชายหาดได้รับการพัฒนาอย่างมีระบบ มีการวางแผนที่ชัดเจน โดยเทศบาลเมืองแสนสุข ซึ่งถูกกำหนด ให้เป็นเมืองท่องเที่ยว ได้เข้าไปจัด

ระเบียบการใช้พื้นที่ การพัฒนาเริ่มแรก ทางเทศบาลฯ ได้ทำการย้ายชุมชนสลัมออกจากพื้นที่ชายหาด และได้จัดซื้อที่อยู่อาศัย ให้แก่ชุมชนสลัมใหม่ หลังจากนั้นได้กำหนดพื้นที่ต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น พื้นที่เพื่อการพักผ่อน การเล่นน้ำทะเล การเล่นกีฬาทางน้ำ พื้นที่สำหรับจำหน่ายของที่ระลึก พื้นที่สำหรับขายอาหาร ทางเดินเท้า ทางรถจักรยาน ที่จอดรถ รวมทั้งการรักษาความสะอาด การพัฒนา และรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อม การรักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีการจัดกลุ่มผู้ประกอบการ เพื่อให้เป็นที่น่าดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยว จากนั้นได้ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของชายหาดบางแสน โดยปลูกต้นไม้พุ่มทั่วตลอดแนวชายหาดบางแสน จนเป็นเอกลักษณ์ ของชายหาดบางแสน และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ สร้างรายได้ ให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแสนสุขอย่างทั่วถึงอย่างเป็นระบบ เมื่อเทศบาลเมืองแสนสุข ได้เข้าไปจัดระเบียบการใช้พื้นที่เป็นสัดส่วน คือ มีการกำหนดพื้นที่เพื่อพักผ่อน เล่นน้ำ เล่นกีฬาทางน้ำ ขายของที่ระลึก ขายอาหาร ทางเดินเท้า ที่รถจักรยานที่จอดรถ รวมทั้งการรักษาความสะอาด การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม การรักษา ความปลอดภัย ฯลฯ มีการจัดกลุ่มผู้ประกอบการ ปัจจุบันเป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่มีความสำคัญ และ เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญแห่งหนึ่งของประชาชน ในเทศบาลเมืองแสนสุข

ชุมชนหาดวอนนภา

เป็นชุมชนประมง ชายทะเลแถบนี้เป็นป่าแสม เมื่อประมาณ 60-70 ปีที่ผ่านมา มีเพียง 4-5 หลังคาเรือน ชาวชุมชนเป็นคนไทย และคนไทยเชื้อสายจีน ดำเนินชีวิตด้วยการออกทะเลหาปลาด้วยเรือเล็ก ใช้เครื่องมือง่าย ๆ บ้านเรือนมีลักษณะเป็นบ้านเล็ก หลังคามุงจาก ฝาขัดแตะ ใต้ถุนโปร่ง ต่อมามียาได้จากการประมงมากขึ้น จึงมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการประมงที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีเรือยนต์ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ใช้ สามารถออกจับปลาได้ไกล ๆ ได้ปลาราวละมาก ๆ นำไปขายที่สะพานปลา ทั้งที่แหลมแท่น สามมุข อ่างศิลา และศรีราชา บ้านเรือน และชุมชนขยายใหญ่ขึ้น คนจากพื้นที่ตอนบนของหนองมนก็อพยพมาอยู่ ชาวกรุงเทพฯ นิยมมาซื้อที่ปลูกบ้านพักตากอากาศชายทะเลกันมากขึ้น ชุมชนหาดวอนนภาเอง ก็ขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วง 10-20 ปีที่ผ่านมาเอง นอกจากอาชีพประมงแล้ว ยังมีอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่อง เป็นผลผลิตที่เกิดจากการประมง เช่น ทำน้ำปลา ผลิตอาหารแห้ง สร้างรายได้แก่ชุมชนเป็นอย่างดี

ชุมชนหนองมน

ในอดีตเป็นชุมชนเล็ก ที่มีทั้งคนไทย และคนจีน ปลูกบ้านชั้นเดียวใต้ถุนสูง เอาไว้เลี้ยงสัตว์ หลังคามุงจาก ต่อมาเปลี่ยนเป็นสังกะสี และกระเบื้อง ประกอบอาชีพค้าขายเล็ก ๆ น้อย ๆ รับสินค้าจากเมืองชลบุรีบัง กรุงเทพบ้าง สินค้าที่สั่งมาจากเรือขึ้นฝั่งที่สามมุขแล้วบรรทุกเวียน

หรือหาบต่อมายังหนองมนก็มี ชุมชนหนองมนเริ่มหนาแน่นขึ้น หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ประมาณ ปีพ.ศ.2487 เป็นต้นมา เริ่มมีคนจากถิ่นอื่นมาตั้งหลักปักฐาน ประกอบอาชีพรับจ้างบ้าง ค้าขายเล็ก ๆ น้อย ๆ บ้าง การค้าที่ตลาดหนองมนเจริญขึ้นเมื่อ จอมพล ป.พิบูลสงคราม มาสร้าง สถานที่ตากอากาศที่ชายหาดบางแสน และสร้างถนน ต่อลงไปยังชายหาดบางแสน และเขาสามมุข การเดินทางจึงสะดวกขึ้นมาก ชาวหนองมนก็เริ่มมีจักรยานใช้ผ่อนแรงในการเดินทางไปซื้อขาย สินค้า พ.ศ.2490 เริ่มสร้างตลาดถาวรขึ้นแต่ ต่อมาตลาดหนองมนเจริญขึ้นตามการขยายตัวของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ร้านค้าขายตัวจากตอนในออกมาริมถนนสุขุมวิท ทั้ง 2 ฝั่งถนน สินค้ามีทั้ง ของฝากประเภทอาหารพื้นเมืองทั้งสด และแห้ง และสินค้าประเภทของที่ระลึก ที่ผลิตจากวัสดุ หรือ ฝีมือของคนในท้องถิ่น ที่ขึ้นชื่อคือ ข้าวหลาม และหอยจ้อ

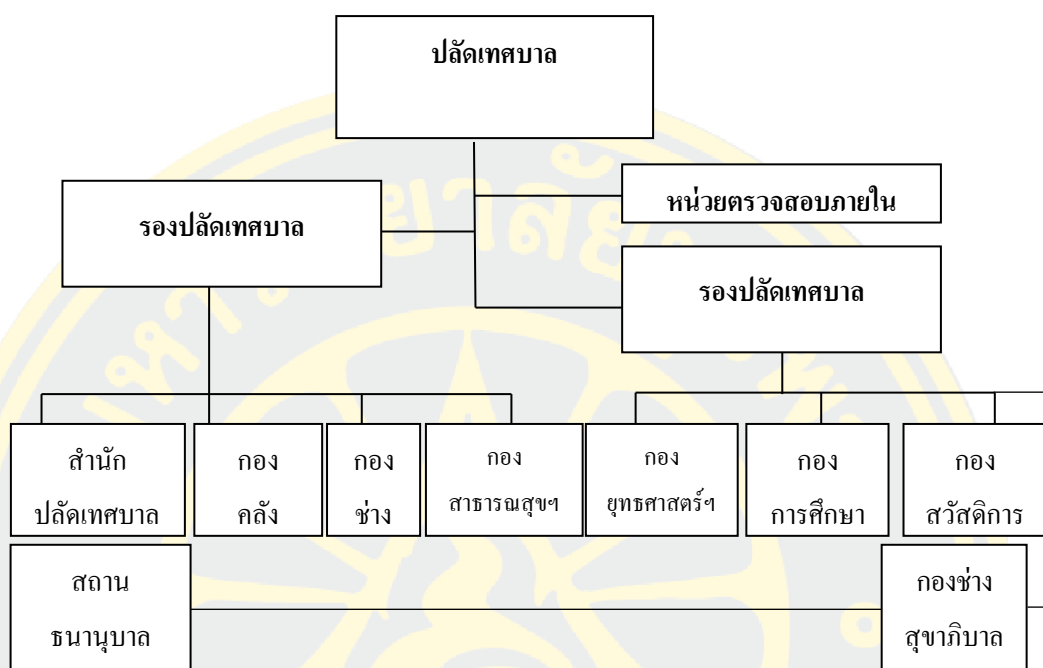
ชุมชนเมือง

บริเวณที่ตั้งระยะแรกมีเนิน จากการสันนิษฐานอาจจะเป็นกำแพง หรือบริเวณวัด เพราะมี ร่องรอยของการก่อสร้างด้วยอิฐโบราณอยู่ ชาวชุมชนจึงเรียกบริเวณที่ตั้ง ชุมชนว่า "เนินเมือง" หรือ เรียกสั้น ๆ ว่า "เมือง" แต่ออกเสียงเป็น "เหมือง" ตามสำเนียงของคนในพื้นที่ เมื่อมีการสร้างถนน สุขุมวิทเชื่อมกรุงเทพฯ กับสัตหีบ ชุมชนเมืองก็ขยายตัวออกมาทางถนนสุขุมวิทราวปี พ.ศ.2470 ซึ่ง ขณะนั้นเป็นถนนดิน มาราคายประมาณ ปีพ.ศ.2490 ในอดีตชุมชนเหมือง มีอาชีพทำนาทำไร่ ปัจจุบันชาวเหมืองบางส่วน ได้ขายนาขายไร่ของตนไป เนื่องจากการทำนาทำไร่ได้ผลตอบแทน น้อย ทำให้ที่ดินราคาสูง บางส่วนก็หันมาประกอบอาชีพเพาะเลี้ยงกุ้ง ทำผลิตภัณฑ์แปรรูปผลผลิต จากไร่ เพื่อนำไปจำหน่ายเป็นของระลึกบ้าง เช่น กล้วยกวน มะม่วงกวน ฯลฯ

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลเมืองแสนสุข ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ห่างจากตัวเมืองชลบุรี ประมาณ 13 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 3 ตำบล คือ ตำบลแสนสุขทั้งตำบล ตำบลเหมืองบางส่วน และตำบลห้วยกะปิบางส่วน รวมพื้นที่ทั้งสิ้น 20.268 ตารางกิโลเมตร (12,668 ไร่) ในปี พ.ศ.2548 มีประชากรทั้งสิ้น 42,843 คน จำนวนบ้าน 20,640 หลัง 8,333 ครอบครัว

โครงสร้าง งบประมาณ และนโยบายของเทศบาลเมืองแสนสุข



รูปภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการเทศบาลเมืองแสนสุข

ตารางที่ 1 กรอบอัตรากำลังของเทศบาลเมืองแสนสุข

สำนัก/กอง	ชาย	หญิง	รวม
สำนักปลัดเทศบาล	53	18	71
กองคลัง	7	18	39
กองช่าง	107	32	120
กองช่างสุขาภิบาล	43	12	55
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	53	61	114
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	5	11	16
กองการศึกษา	17	19	36
กองสวัสดิการสังคม	1	10	11
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	-	1	1
รวม	286	177	463

ตารางที่ 2 แสดงงบประมาณ (รายรับ) ประจำปี พ.ศ.2564 เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข

อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

รายรับ	รับจริง	ประมาณการ	ประมาณการ
	2562	2563	2564
รายได้จัดเก็บเอง			
หมวดภาษีอากร	39,770,338.38	38,321,000.00	14,982,500.00
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และ ใบอนุญาต	27,795,018.74	24,335,200.00	25,245,084.00
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	14,798,650.11	13,831,000.00	13,921,000.00
หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและการ พาณิชย์	2,554,585.76	3,000,000.00	3,000,000.00
รายได้เบ็ดเตล็ด	3,809,141.00	2,552,000.00	4,551,100.00
หมวดรายได้จากทุน	0.00	10,000.00	10,000.00
รวมรายได้จัดเก็บเอง	88,727,733.99	82,049,200.00	61,709,684.00
รายได้ที่รัฐบาลเก็บแล้วจัดสรรให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น			
หมวดภาษีจัดสรร	255,175,234.65	233,478,200.00	234,900,000.00
รวมรายได้ที่รัฐบาลเก็บแล้วจัดสรรให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	255,175,234.65	233,478,200.00	234,900,000.00
รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			
เงินอุดหนุนทั่วไป	106,337,663.00	113,472,600.00	121,390,316.00
รวมรายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	106,337,663.00	113,472,600.00	121,390,316.00
รวม	450,240,631.64	429,000,000.00	418,000,000.00

ตารางที่ 3 แสดงงบประมาณ (รายจ่าย) ประจำปี พ.ศ.2564 เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

รายจ่าย	รายจ่ายจริง	ประมาณการ	ประมาณการ
	2562	2563	2564
จ่ายจากงบประมาณ			
งบกลาง	69,557,867.55	79,691,390.00	88,499,920.00
งบบุคลากร	94,463,448.67	125,595,280.00	120,441,340.00
งบดำเนินงาน	109,628,630.36	184,482,410.00	150,843,020.00
งบลงทุน	11,051,410.60	26,930,000.00	42,256,700.00
งบรายจ่ายอื่น	24,000.00	0.00	0.00
งบอุดหนุน	11,954,546.00	12,299,520.00	15,959,020.00
รวมจ่ายจากงบประมาณ	296,679,903.18	428,998,600.00	418,000,000.00

นโยบายในการบริหารเทศบาลเมืองแสนสุข

กำหนดไว้รวม 4 ด้าน ดังนี้ (คำแถลงนโยบายนายกเทศมนตรี ประจำปี พ.ศ.2564 – 2568)

1. ด้านเศรษฐกิจ (The econoscape city)
2. ด้านสังคม (The livable community)
3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (The green ovation city)
4. ด้านวัฒนธรรม (The city of culturalization)

นั้น เพื่อถือปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2596 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 33 พ.ศ. 2552 มาตรา 48 ทศ ที่กำหนดให้นายกเทศมนตรีจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามที่ได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปีจึงขอสรุปผลการปฏิบัติงานตามนโยบายรอบปี ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2562 ดังนี้

กลุ่มนโยบายที่ 1 ด้านเศรษฐกิจ (The econoscape city)

นับตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2562 เทศบาลเมืองแสนสุขได้พัฒนาด้านเศรษฐกิจในพื้นที่ผ่านโครงการ กิจกรรมต่างๆ เพื่อกระจายรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่น โดยมีแนวทางการทำงาน ดังนี้

1. การพัฒนามาตรฐาน คุณภาพการท่องเที่ยว อนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ภูมิทัศน์การท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว

ส่งเสริมความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์และมีอัตลักษณ์ พัฒนาและส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว โดยพัฒนาเครื่องมือและกิจกรรมประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดที่สอดคล้องกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงสร้างภาพลักษณ์และสื่อความหมายการท่องเที่ยวบางแสนให้ชัดเจนกับกลุ่มเป้าหมาย ส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มการจับจ่ายสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ พัฒนาคูณภาพการบริการทางการท่องเที่ยว พัฒนาคูณภาพการบริการของผู้ให้บริการ เสริมสร้างขีดความสามารถให้บริการ

ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการพัฒนาสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เพื่อให้บางแสนเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเที่ยวได้ตลอดทั้งปี ได้จัดกิจกรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่ไม่เคยมาเที่ยวบางแสนให้สนใจบางแสนผ่านการจัดกิจกรรมแบบเมืองท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism) เช่น การแข่งขันไตรกีฬา การแข่งขันบางแสนกรังปรีซ์ (Bangsaen grand pix) การแข่งขันบางแสน 42 การแข่งขันบางแสน 21 (ฮาร์ฟมาราธอน) จัดงาน Countdown ส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่

มาตรฐานสถานที่ท่องเที่ยว หลังจากที่มีการปรับปรุงภูมิทัศน์เพิ่มพื้นที่ว่างบริเวณชายหาดและเป็นชายหาดปลอดโฟมไปแล้ว สิ่งที่จะดำเนินการต่อเนื่องคือ หาดบางแสนปลอดบุหรี่ โดยได้ร่วมมือกับกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ได้กำหนดให้ชายหาดบางแสนเป็นพื้นที่นำร่อง ห้ามมิให้สูบบุหรี่ ทิ้งกันบุหรี่ตลอดจนทิ้งขยะมูลฝอย บริเวณชายหาดบางแสน เทศบาลเมืองแสนสุข ได้จัดเขตสูบบุหรี่ เป็นตู้สูบบุหรี่จำนวน 3 ตู้และที่พักสูบบุหรี่โดยมีป้ายสัญลักษณ์เขตสูบบุหรี่จำนวน 16 จุด บริเวณถนนบางแสนสาย 1 ฝั่งตรงข้ามชายหาด

ในการอำนวยความสะดวกให้บริการนักท่องเที่ยวได้จัดหา โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนเพิ่มมากขึ้นตลอดแนวชายหาด การจัดระเบียบการค้าขายบริเวณชายหาดได้จัดระเบียบผู้ประกอบการค้าเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกันทั้งราคา คุณภาพ และการให้บริการอื่น ๆ ที่จะเป็นการรักษาและยกระดับมาตรฐานการบริการบริเวณชายหาดให้นักท่องเที่ยวประทับใจ

2. ปรับปรุงและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้สมบูรณ์และเพียงพอ โดยก่อสร้าง

ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก (ค.ส.ล.) เพิ่มหลายเส้นทาง เช่น โครงการก่อสร้างซอยเชื่อมถนนบางแสนล่าง ตรงข้ามโรงเรียนโสตศึกษา โครงการก่อสร้างถนนหลังสถานีอนามัยเหมือง โครงการก่อสร้างซอยเชื่อมถนนรอบเขาสามมุข ซอยค (ด้านทิศใต้) โครงการก่อสร้างถนน ค.ส.ล.ซอยเชื่อมถนนสุขุมวิทฝั่งตะวันตกข้างบ้านเลขที่ 546 ถนนสุขุมวิท โครงการก่อสร้างถนน ค.ส.ล.เชื่อมถนนลงหาดบางแสน (บางแสนวอชส่วนที่เหลือ) โครงการก่อสร้างถนน ค.ส.ล.ซอยเชื่อมถนนสันติเกษม (ทางเข้าโรงเรียนแสนสุขศึกษา) โครงการปรับปรุงลานพักผ่อนชายหาดบางแสน โครงการปรับปรุงผิวจราจรถนนสุขุมวิทบริเวณสามแยกไฟแดงถนนลงหาดบางแสน โครงการปรับปรุงผิวจราจรถนนสุขุมวิทบริเวณสามแยกไฟแดงถนนเนตรดี โครงการถนนซอยเชื่อมถนนสุขุมวิท (ข้างร้านเจ๊เมี้ยน) โครงการก่อสร้างถนนซอยเชื่อมตรอก 9 ซอย 4 ถนนบางแสนสาย 2 ใกล้บ้านเลขที่ 6/8 โครงการก่อสร้างถนนซอยเชื่อมถนนบางแสนสาย 2 ตรอก 9 ซอย 4 ใกล้บ้านเลขที่ 8/1 เป็นต้น

3. ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ สนับสนุนการนำความรู้และนวัตกรรมมาใช้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้ จัดกิจกรรมสร้างเอกลักษณ์ของเมืองแสนสุขกระตุ้นการท่องเที่ยว บริเวณลานอเนกประสงค์แหลมแท่นมีการจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง (ถนนคนเดิน) มีการฝึกอบรมและพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นอาชีพที่ประชาชนสนใจสามารถต่อยอดเป็นอาชีพหลักหรืออาชีพเสริมได้ เพื่อเพิ่มรายได้ ลดอัตราการว่างงาน มีการเพิ่มองค์ความรู้ให้ผู้ประกอบการชายหาด 9 กลุ่มอาชีพ เพื่อยกระดับการบริการและรักษามาตรฐานในการประกอบอาชีพให้เกิดความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ได้ให้ความรู้ในการนำแนวทางการประกอบอาชีพตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอีกทางหนึ่งด้วยในการส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำและสร้างทางเลือกในการประกอบอาชีพเสริมสร้างรายได้ให้กับตัวเองและครอบครัวเป็นการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้จัดฝึกอบรมอาชีพให้กับประชาชนในท้องถิ่น จำนวน 6 หลักสูตร ประกอบด้วย 1. การทำสบู่แฟนซี 2. การทำขนมทองม้วนสดโรซเบอรี่และเค้กข้าวกล้องหอมมะลิ 3.การทำบะหมี่เส้นสดสูตรโบราณ (บะหมี่ไข่,บะหมี่หยก,บะหมี่หมูแดง) 4.การถักเชือกแขวนผ้าเช็ดมือลายนกฮูก 5. การทำขนมขอม่วงและขนมขอมูกการอง 6.นักขายออนไลน์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผลจากการฝึกอบรมประสบความสำเร็จ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาต่อยอดจนสามารถประกอบเป็นอาชีพได้และได้พัฒนาต่อยอดจนสามารถเป็นวิทยากรสอนผู้อื่นได้ด้วย

กลุ่มนโยบายที่ 2 ด้านสังคม (The livable community)

ภารกิจสำคัญ คือ พัฒนาคุณภาพชีวิตชาวแสนสุขตั้งแต่ในช่วงตั้งครรถ์จนถึงวัยชราและผู้พิการจุดหมายปลายทางที่ดีเริ่มต้นได้ด้วยการให้โอกาสส่งเสริมชาวปัญญา พรสวรรค์ ของเด็กและเยาวชนร่วมกันสร้างเอื้อเนื้อเพื่อแม่ ต้องสังคมของเมืองแสนสุขให้ก้าวสู่สังคมคุณภาพ เป็นเมืองแห่งการพักผ่อน สงบสุข เสมอภาค มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ขยายบทบาท การร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมมือ ร่วมใจ ของทุกภาคส่วน มีความเอื้อเพื่อเพื่อแม่ ต้องยกระดับเป็นศูนย์กลางทางการศึกษา เป็นเมืองแห่งสุขภาพ ส่งเสริม-ป้องกัน-รักษา-ฟื้นฟู เพื่อเราพร้อมดูแลกันและกันอย่างใส่ใจ ร่วมสืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น นโยบายด้านสังคมได้มีแนวทางการทำงาน ดังนี้

1. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานและโอกาสทางการศึกษา เทศบาลเมืองแสนสุข ได้มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองแสนสุข ตั้งแต่ปี พ.ศ.2553 ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 18 และมาตรา 4 จัดการศึกษาแก่เด็กเล็กอายุ 2-5 ขวบ ภายใต้การสนับสนุนส่งเสริม การดำเนินงานของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทั้งในด้านวิชาการ งบประมาณ และการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองแสนสุข ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองแสนสุข เป็นสถานศึกษาแห่งแรกที่มีคุณภาพและมาตรฐาน และการให้บริการตอบสนองตามความต้องการของประชาชน ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย อายุ 2-5 ขวบอย่างต่อเนื่อง ตามอำนาจหน้าที่และเจตนารมณ์ของรัฐบาล เทศบาลเมืองแสนสุข ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมด้านการศึกษาในท้องถิ่นนั้น ได้จัดการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งหมายถึง การศึกษาที่เกิดขึ้นตามวิถีชีวิตที่เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ จากการทำงาน จากบุคคล จากครอบครัว จากชุมชน จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความบันเทิง และการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยมีลักษณะที่สำคัญคือ ไม่มีหลักสูตร ไม่มีเวลาเรียนที่แน่นอน ไม่จำกัดอายุ ไม่มีการลงทะเบียนและไม่มีการสอน ไม่มีการรับประกาศนียบัตร มีหรือไม่มีสถานที่แน่นอน เรียนที่ไหนก็ได้ ลักษณะการเรียนส่วนใหญ่เป็นการเรียนเพื่อความรู้และนันทนาการ อีกทั้งยังไม่จำกัดเวลาเรียน สามารถเรียนได้ตลอดเวลาและเกิดขึ้นในทุกช่วงวัยตลอดชีวิต ในโครงการต่าง ๆ เช่น กิจกรรมสอนภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ กิจกรรมการสอนดนตรีสากล ให้กับเด็ก เยาวชน ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข กิจกรรมบางแสนสร้างศิลป์

2. เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร่วมป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม และยาเสพติด ได้ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ในจุดที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อเป็นการป้องปรามทั้งอาชญากรรมและยาเสพติดในพื้นที่

เทศบาลที่มีวันหยุดราชการติดต่อกันหลายวันมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวจำนวนมาก ได้จัดให้มีการตั้งจุดตรวจบริการความปลอดภัยทางถนน เพื่อลดอุบัติเหตุที่จะเกิดในพื้นที่ จัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงเบื้องต้นให้กับประชาชนในเขตเทศบาล เจ้าหน้าที่ อปพร.ตลอดถึงการฝึกทบทวนสำหรับเจ้าหน้าที่ดับเพลิงของเทศบาลด้วย ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เทศกิจเกี่ยวกับงานรักษาความสงบเรียบร้อยและฝึกช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางน้ำเพื่อให้มีความพร้อมเผชิญเหตุบริเวณชายหาด และได้จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำหรับป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพิ่มเติมนอกจากนี้ได้ซ่อมแซมสัญญาณไฟจราจร ตามแยกต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ อาทิเช่น ในพื้นที่บริเวณแยกตาลล้อม แยกหาดวอนนภา แยกแกแกล็คซี่ แยกไทยพิพัฒน์ แยกถนนเลี้ยวชุมชนหนองมนการติดตั้งสัญญาณไฟเตือนจราจรตามแยกต่างๆเพิ่มเติม

การจัดให้มีบริการสายด่วนเทศบาล Call Center 1132 มีพนักงานรับสายตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบทำการแก้ไข

3. พัฒนาระบบการสาธารณสุข สนับสนุนสวัสดิการสังคม ส่งเสริมสุขภาพพลานามัยของประชาชนให้ดีขึ้น ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมรองรับเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การยกระดับตลาดสดในเขตเทศบาลด้วยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคผู้ประกอบการและผู้บริโภค ในการพัฒนาปรับปรุงตลาดสดให้มีสถานที่สะอาด จำหน่ายอาหารปลอดภัย ใส่ใจผู้บริโภค ได้จัดกิจกรรมการควบคุมและตรวจสอบสุขาภิบาลอาหาร โดยทำการสุ่มเก็บตัวอย่างอาหาร ภาชนะใส่อาหาร ผู้สัมผัสอาหาร ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ เพื่อตรวจสอบการสัมผัสเชื้อโรคการปนเปื้อนจุลินทรีย์ หรือสารเคมีอันตราย ร่วมกับชมรมผู้ประกอบการร้านอาหาร เพื่อส่งเสริมเมืองท่องเที่ยว ในด้านการส่งเสริมกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม) เพื่อให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รับทราบสภาพปัญหาการทำงานเป็นประจำทุกเดือน และได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมชุมชนละ 7,500 บาท จำนวน 7 ชุมชน คือ ชุมชนเขาสามมุขชุมชนบ้านแหลมแท่น ชุมชนพัฒนา-ชุมชนมุขแสนเจริญ ชุมชนแสนสุข ชุมชนหน้าเทศบาล ชุมชนหาดวอนนภา (ชุมชนไม่พร้อมดำเนินการ 18 ชุมชน) ได้จัดทำกิจกรรมโครงการแสนสุขรวมพลัง หยุคยังไข่เลือดออก โครงการป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อในผู้ประกอบการและแรงงานชายหาดบางแสนเพื่อเฝ้าระวังโรคติดต่อที่อาจจะติด

มาจากแรงงานชาวต่างชาติ อบรมให้ความรู้ให้กับนักเรียนและประชาชนในพื้นที่เรื่องการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อในปัจจุบัน และเรื่องยาเสพติดให้โทษ

ด้านการดูแลใส่ใจผู้สูงอายุได้ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ประกอบด้วยกิจกรรมอบรมให้ความรู้ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตผู้สูงอายุ ด้วยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา จัดกิจกรรมนันทนาการผู้สูงอายุ โครงการสูงวัยหัวใจเปี่ยมสุข จัดกิจกรรมตรวจสุขภาพผู้สูงอายุเบื้องต้น กิจกรรมการออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลตัวเองในด้านต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ กิจกรรมบริหารสมองและฝึกสมาธิและ กิจกรรมส่งเสริมคุณค่าผู้สูงอายุ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ โครงการบริการสุขภาพองค์รวม ด้วยใจสูงวัยแสนสุข ประกอบด้วยกิจกรรมอบรมให้ความรู้เน้นผู้สูงอายุกลุ่มที่คือกลุ่มติดบ้าน โดยจัดกิจกรรมในชุมชน กิจกรรมออกกำลังกาย กิจกรรมบริหารสมองป้องกันภาวะสมองเสื่อม การทำสปามือสปาเท้า จัดกิจกรรม โครงการรักษัดวงตาถิ่น โสตสคติสู่คนทุกวัยของเมืองแสนสุข จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคตาต่อกระจก คัดกรองและบริการผ่าตัด โรคต้อกระจกในผู้ที่ตรวจพบ กิจกรรมตรวจคัดกรองและให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุที่มีความผิดปกติทางการได้ยินพร้อมรับ เครื่องช่วยฟัง จัดสรรเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามหลักเกณฑ์โดยมิให้เกิดความล่าช้า กิจกรรมฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุข ผู้ดูแลสุขภาพตามโครงการดูแลผู้สูงอายุโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน

ด้านผู้ด้อยโอกาสได้จัดกิจกรรมบริการสุขภาพที่บ้านทำการออกตรวจเยี่ยมและให้ความรู้ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มีภาวะแทรกซ้อนในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข

ด้านการส่งเสริมสุขภาพพลานามัยของประชาชนได้จัดกิจกรรมออกกำลังกายตามความต้องการของประชาชนในแต่ละชุมชน เช่นออกกำลังกายเดินแอโรบิก รำไม้พลอง เดินลีลาศ ออกกำลังกายแบบ เต้า เต๋อ ชัน ซี เป็นต้น ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงและห่างไกลยาเสพติดอาศัยการออกกำลังกายได้จัดให้มีสถานที่สำหรับออกกำลังกาย เช่น สนามกีฬาฟุตบอล สนามกีฬาฟุตบอลสระว่ายน้ำ อาคารกีฬาในร่ม และตู้วิ่งยางสังเคราะห์ อาคารออกกำลังกายเทศบาลเมืองแสนสุข บริเวณสวนสาธารณะบางแสนล่าง นอกจากนี้ได้จัดการแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ เช่น โครงการแข่งขันกีฬาระดับปฐมวัยสหวิทยาเขตบางแสน โครงการแข่งขันกีฬาฟุตบอลเยาวชนสัมพันธ์ด้านยาเสพติด โครงการแข่งขันกีฬาฟุตบอลแสนสุขคัพ

การเฝ้าระวังโรคติดต่อ ได้จัดบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก การรณรงค์คุมกำเนิดสัตว์ การบริหารจัดการและบริหารสัตว์จรจัด โดยความร่วมมือกับ The man that rescues dogs ในการบริหารจัดการและบริหารสัตว์จรจัด

4. เสริมสร้างสังคม ชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืนและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ได้ดำเนินการจัดให้มีการประชุมคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลเจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชนเพื่อรับทราบปัญหาและหาทางแก้ไขทุกๆ 2 เดือน การจัดกิจกรรมขับเคลื่อนชุมชนในเขตเทศบาลให้จัดทำแผนพัฒนาในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาชุมชนของตนเอง การจัดเวทีพื้นที่ที่การแสดงความคิดเห็นผ่านประชาคมชุมชนในเขตเทศบาล จำนวน 25 ชุมชน และการจัดประชาคมชุมชนเมือง เพื่อร่วมจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การสำรวจและจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของแต่ละชุมชนเพื่อเป็นข้อมูลเท็จจริงในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดกิจกรรมเสริมสร้างพลังกลุ่มสตรีให้เกิดกลุ่มที่เข้มแข็ง รวมถึงจัดโครงการพัฒนาศักยภาพชุมชน ประจำปี 2561 เพื่อเพิ่มทักษะพัฒนาศักยภาพด้านความคิด ของผู้นำชุมชนให้สามารถขับเคลื่อนศักยภาพของชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป

กลุ่มนโยบายที่ 3 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (The green ovation city)

สร้างภูมิคุ้มกันและเตรียมความพร้อมในการรองรับและการปรับตัวต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและภัยพิบัติทางธรรมชาติ (Global warming) การควบคุมมลพิษให้อยู่ในระดับเกณฑ์มาตรฐาน และการส่งเสริมให้เราทุกคนมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ร่วมใส่ใจรักษาสิ่งแวดล้อม การวางแผนจัดการมลภาวะ ขยะ น้ำเสีย ร่วมดูแลทรัพยากรชายฝั่ง จัดการปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง การเพิ่มพื้นที่ป่าชายเลน ลดการใช้พลังงาน สนับสนุนการใช้งานพลังงานทดแทนและพลังงานสะอาด นวัตกรรมอันทันสมัยรักษ์โลก รักสิ่งแวดล้อม กระตุ้นและปลูกฝังจิตสำนึกให้กับเยาวชนและชุมชน ในการขับเคลื่อนนโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยได้จัดกิจกรรมสัปดาห์แสนสุขสะอาด (Saensuk cleaning week) เจ้าหน้าที่เทศบาลร่วมกับประชาชนผู้ประกอบการค้า และนักท่องเที่ยว ทำความสะอาดชุมชนและแหล่งท่องเที่ยว โครงการฟื้นฟูทรัพยากรชายฝั่งทะเลเฉลิมพระเกียรติ ทำการปล่อยพันธุ์สัตว์น้ำลงสู่ทะเล การเผยแพร่ให้ความรู้เรื่องการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรชายฝั่ง โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี การจัดทำแผนปฏิบัติการขจัดคราบ

น้ำมันจำเพาะพื้นที่ระดับท้องถิ่น โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่น โครงการเทศบาล 3 Rs Reduce Reuse Recycle

2. บริหารจัดการ คูแฉะ ฝักระวังและบำบัดฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ได้ร่วมกับเยาวชน ประชาชน ผู้นำชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปลูกป่าชายเลนบริเวณแนวชายฝั่งทะเล การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพชายฝั่งทะเลการเพิ่มปริมาณพันธุ์หอยเสียบ และปูม้าให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การสร้างแหล่งอาศัยของสัตว์ทะเลโดยการวางปะการังเทียม การบริหารจัดการภะวะน้ำทะเลเปลี่ยนสี ด้านการดูแลจัดการน้ำเสียมีการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำในศูนย์กำจัดขยะมูลฝอย โรงปรับปรุงคุณภาพน้ำแสนสุขเหนือ-ใต้และบริเวณจุดปล่อยน้ำทิ้ง เพื่อไม่ให้เกิดมลภาวะก่อนปล่อยน้ำลงสู่แหล่งอื่นๆ การแก้ปัญหาบุคลากรขาดแคลนในการจัดเก็บขยะ และรักษาความสะอาด กวาดถนนทางเท้าในที่สาธารณะในเขตเทศบาลได้ทำการจ้างเอกชนทำการแทนเพื่อที่จะได้ทำงานได้ทันเวลา จัดหาถังรองรับขยะให้เพียงพอกับจำนวนที่อยู่อาศัยที่เพิ่มขึ้น

● กลุ่มนโยบายที่ 4 ด้านวัฒนธรรม (The city of culturalization)

ด้านการขยายบทบาทให้ชาวแสนสุข ศิลปิน ปราชญ์ชาวบ้าน ร่วมสร้างสรรค์คุณค่าด้วยทุนทางวัฒนธรรม นำวิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (Local Wisdom) มาเพิ่มคุณค่าและมูลค่าสู่เศรษฐกิจ เพิ่มรายได้ครัวเรือนจากการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวรายจ่ายต่อหัวต่อวันให้สูงขึ้น เพื่อต่อยอดกลยุทธ์ขยายตลาดเชิงรุกของแผนท่องเที่ยวเมืองแสนสุขอย่างยั่งยืน ในการดำเนินการเราจะต้องร่วมกันอนุรักษ์ สืบสาน วัฒนธรรมพื้นบ้านวิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมการสร้างสรรคงานศิลปวัฒนธรรม ทำนุบำรุงทุกศาสนา สนับสนุนการจัดกิจกรรมทุกศาสนา ทุกขนบธรรมเนียมประเพณี การนำทุนวัฒนธรรมสร้างคุณค่าและมูลค่าทางเศรษฐกิจสู่อาชีพชุมชน ได้ดำเนินการตามแผนนโยบายกลุ่มด้านวัฒนธรรม ดังนี้ ประเพณีที่สำคัญๆของเมืองแสนสุข ที่นับถือปฏิบัติกันมาอย่างยาวนาน จะเริ่มต้นจากการจัดกิจกรรมทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่ โดยพระภิกษุสงฆ์รับบิณฑบาตบริเวณตลาดหนองมน เพื่อให้ชุมชนในเขตเทศบาล ประชาชนทั่วไป นิสิตนักศึกษา และนักท่องเที่ยว ร่วมกิจกรรมทำบุญตักบาตรในวันขึ้นปีใหม่ของทุกปี ในช่วงเทศกาลเข้าพรรษา เทศบาลเมืองแสนสุขร่วมกับสถานศึกษาหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในเขตเทศบาล เข้าร่วมกิจกรรมแห่เทียนพรรษา โดยการจัดรถแห่เทียนพรรษาเข้าร่วมขบวนแห่รอบตลาดหนองมน และถวายเทียนพรรษาที่วัดแจ้งเจริญตอน หรือวัดอื่นๆตามศรัทธาช่วงเทศกาลเข้าพรรษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ 13 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ 13 ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลทางการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันไปในเรื่องเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 13 ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการในด้าน สถานที่ใช้บริการและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ แต่ระยะเวลาการให้บริการ ประเภทของบริการที่สอบถามและแรงจูงใจในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับเพศ ในขณะที่ช่วงเวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสถานสมรส ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ 13 พบว่า ปัจจัยต่างๆ อันประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญต่างก็ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ 13

กิตติยา เหมงค์ (2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 28.40

ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากในการให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง การต้อนรับพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ 4.11, 3.99 และ 3.97 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่พอใจในเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กิริยามารยาทความสุภาพของพนักงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.04 และ 4.04 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากส่วนใหญ่พอใจในเรื่องสถานที่ตั้ง/ทำเล ความทันสมัย ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำการ ช่วงเวลาในการเปิดบริการคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.10 และ 4.00 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่พอใจในขั้นตอน และวิธีการให้บริการตอบสนอง เมื่อผู้บริการแจ้งความต้องการ ความเพียงพอและความพร้อมแบบฟอร์มหรือวัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว โต๊ะสำหรับเขียน 3.98, 3.97 และ 3.81 ตามลำดับ

ธนธิป สุมาลัย (2549) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

พนิตดา นรสิงห์ (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการและด้านอาคารสถานที่

ธิดารัตน์ ปุราชมมัง (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก การให้บริการด้านกระบวนการ

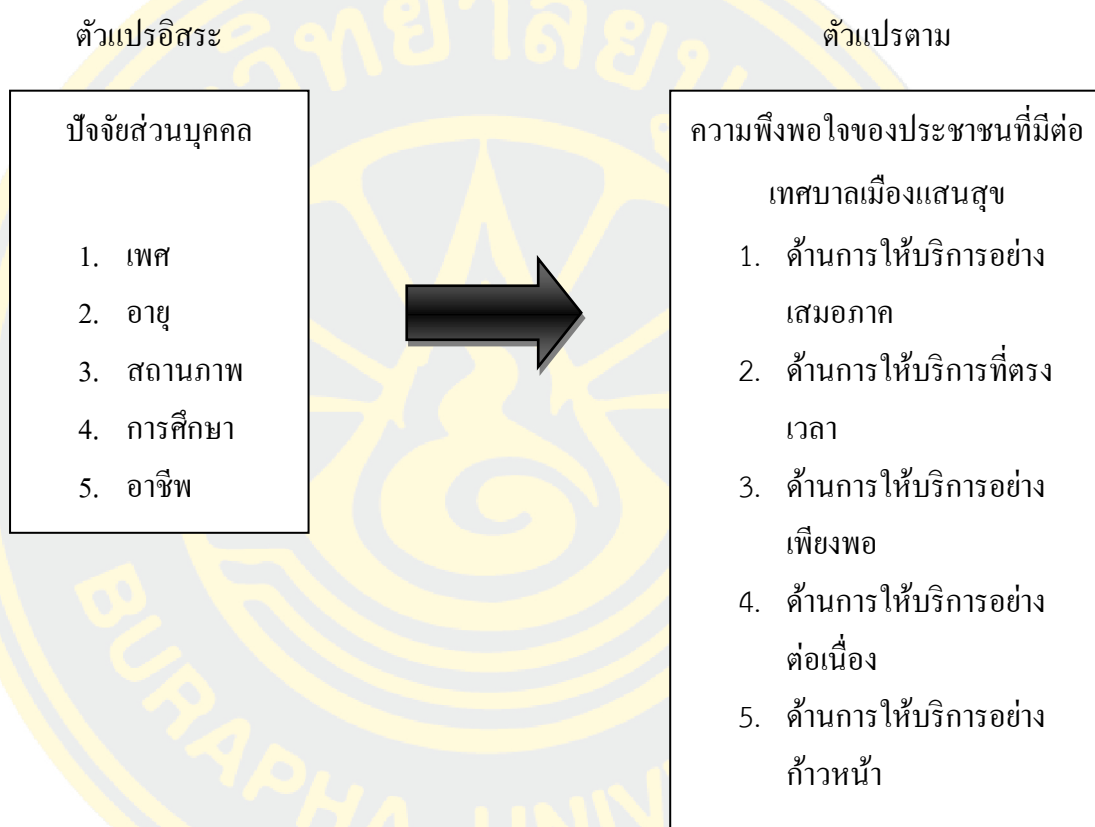
ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

สรุป คือ จากการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าการบริการมีความสำคัญต่อทุกองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล อาทิเช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามลำดับ ความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการและด้านอาคารสถานที่



กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนั้น สามารถจัดทำกรอบแนวคิดในส่วนที่เป็นแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดเป็นตัวแปร ดังนี้



รูปภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : (Millet, 1954)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำเป็นต้องได้ข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการหรือผู้เข้ารับบริการจากหน่วยงานฯ จึงอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ จะนำมาวิเคราะห์การตัดสินใจในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ต่อไปนี้

1. ประชากร/กลุ่มประชากร
2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
3. การวิจัยเชิงปริมาณ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ให้ข้อมูล คือ ประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ระหว่างวันที่ 1 - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 4,000 คน จากนั้นได้จำนวนดังกล่าวมาคำนวณตามสูตรของยามานะ โดยผู้วิจัยติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์รับอาสาสมัครที่สนใจเข้าร่วมโครงการฯ และกำหนดจุดกรอกแบบสอบถาม ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองแสนสุข กรอกจากประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการเรียบร้อยแล้ว จำนวนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) ใช้การสุ่มแบบเป็นช่วง ๆ และใช้เกณฑ์การวัด คำนวณ อัตราส่วน 1 : 4 จากประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการทั้งหมด เกณฑ์การคัดเลือกคัดจากช่วงอายุ 18 ปีขึ้นไป และจากความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการฯ คำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane, 1973, p725 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2540, หน้า 71) เป็นจำนวน 364 คน ดังนี้

สูตร

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

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 ซึ่งทำให้ค่า e^2 เป็นตัวเลข 0.0025

$$\text{แทนค่า } n = \frac{4,000}{1+4,000(.05)^2}$$

$$n = 364 \text{ คน}$$

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ผู้วิจัยเตรียมการในด้านความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยการศึกษาจากวรรณกรรมข้างต้น
2. ผู้วิจัยเตรียมความรู้ในเรื่องระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จรรยาบรรณของนักวิจัยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหลักการวิจัย และการขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาด้านการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัยอันจะนำไปสู่การศึกษาที่ถูกต้องและครอบคลุมประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษามากที่สุด
3. แนวคิดคำถามในแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยการศึกษาประเด็นคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างคำถามให้มีความครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยอันเป็นสิ่งที่ต้องการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
4. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขสำนวนภาษาและความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมในด้านเนื้อหาความครอบคลุมชัดเจนนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถามหากครบถ้วนและสมบูรณ์ทุกฉบับจึงนำไปประมวลผลต่อไป
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามรูปแบบ(เอกสาร) ให้อาสาสมัครที่เข้าร่วมโครงการฯ และกำหนดจุดกรอกแบบสอบถาม ณ จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองแสนสุข โดยพนักงานประชาสัมพันธ์เป็นผู้มอบแบบสอบถามให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการเรียบร้อยแล้วระยะเวลาการกรอกแบบสอบถามไม่เกิน 5 นาที/คน หลังจากครบจำนวนที่กำหนดแล้วพนักงานประชาสัมพันธ์จะส่งต่อให้ผู้วิจัย
6. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบให้ครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว
7. นำแบบสอบถามมาคีย์ข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์และแปรข้อมูลที่ได้บันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
8. สรุปผลการวิจัย จากข้อมูลที่ได้วิเคราะห์เรียบร้อยแล้ว

การวิจัยเชิงปริมาณ

สำหรับการศึกษาในส่วนของวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อทดสอบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ทั้งนี้มีรายละเอียดของการศึกษาดังนี้

1. ประชากรสำหรับการวิจัย ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากร ให้ข้อมูลโดยประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลเมืองแสนสุข โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ระหว่างวันที่ 1 - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 4,000 คน จึงได้จำนวนคนทั้งสิ้น 364 คน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) โดยการสุ่มแบบเป็นช่วงๆ และใช้เกณฑ์การวัด คำนวณ โดยอัตราส่วน 1 : 4 จากประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ คณะวิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่มีแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้ การทดสอบตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ชำนาญ 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องโดยใช้ค่า IOC ดังสูตรต่อไปนี้ (สมนึก กัททิษณี, 2537, หน้า 167)

IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์ กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์
R	แทน	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยข้อคำถามทุกข้อต้องมีค่าความสอดคล้องเกิด 0.5 จึงจะสามารถวัดได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (Descriptive statistics) เป็นการพรรณนาข้อมูลพื้นฐานในกรณีที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่มนำเสนอด้วยการแจกความถี่ ร้อยละ ส่วนในกรณีที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณนำเสนอด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุด

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ผ่านใช้การวิเคราะห์การแปรผันหลายทาง (Multivariate analysis) ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent sample t - test) โดยทดสอบคะแนนของกลุ่มเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยตัวแปรต้นเป็นคำถามที่เป็นมาตราวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) และตัวแปรตามเป็นมาตราวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale)

2.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุขโดยตัวแปรเป็นคำถามที่เป็นมาตราวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) หรือประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) และตัวแปรตามเป็นมาตราวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 ฉบับ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ขึ้นเพื่อใช้ในการแสดงผลการวิจัย โดยกำหนดสัญลักษณ์ดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ (t - test)
P	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	239	65.7	1
หญิง	125	34.3	2
รวม	364	100.0	

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.7 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 34.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	อันดับ
18 ปีขึ้นไป – 30 ปี	87	23.9	2
ตั้งแต่ 30 – 40 ปี	173	47.5	1
ตั้งแต่ 40 – 50 ปี	57	15.7	3
ตั้งแต่ 50 – 60 ปี	35	9.6	4
60 ปีขึ้นไป	12	3.3	5
รวม	364	100.0	

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30 – 40 ปีเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 อายุตั้งแต่ 40 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 อายุตั้งแต่ 50 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.6 และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข
ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	อันดับ
โสด	173	47.5	3
สมรส	180	49.5	1
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน อยู่	11	3.0	2
รวม	364	100.0	

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 47.5 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข
ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ	อันดับ
ประถมศึกษา	10	2.7	5
มัธยมศึกษา/ปวช.	47	12.9	3
ปวส.	104	28.6	2
ปริญญาตรี	178	48.9	1
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.9	4
รวม	364	100.0	

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 12.9 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.9 และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	อันดับ
ข้าราชการ	57	15.7	4
พนักงานเอกชน	141	38.7	1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	19.0	3
ธุรกิจส่วนตัว	92	25.3	2
อื่นๆ	5	1.4	5
รวม	364	100.0	

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็น ร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.0 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 15.7 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ใช้มาตรวัดแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) เซาว์ อินไฮ (2543) มี 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	มาก
คะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	น้อย
คะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีพึงพอใจในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.41	0.27	มากที่สุด	3
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.42	0.30	มากที่สุด	1
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.37	0.27	มากที่สุด	5
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.42	0.28	มากที่สุด	2
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.40	0.26	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.40	0.22	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 9 พบว่าจำนวนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย=4.41) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย=4.41) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย=4.40) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย=4.40) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.37)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.44	0.55	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่การให้บริการอย่างโปร่งใส	4.43	0.59	มากที่สุด	3
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอน ก่อน – หลัง	4.38	0.58	มากที่สุด	7
4.เจ้าหน้าที่ไม่แบ่งแยกและบริการอย่างเสมอภาค	4.33	0.54	มากที่สุด	8
5.เจ้าหน้าที่เข้าบริการถึงบ้านทั่วทุกครัวเรือน	4.41	0.56	มากที่สุด	6
6.เจ้าหน้าที่เข้าเจรจาข้อปัญหาอย่างเป็นธรรมชาติ	4.42	0.52	มากที่สุด	5
7.เจ้าหน้าที่มีการแบ่งทรัพยากรจากนโยบายภาครัฐอย่างเท่าเทียม	4.44	0.55	มากที่สุด	2
8.เทศบาลมีการบริการให้ประชาชนด้วยเทคโนโลยี เช่น กล้องวงจร ระบบช่วยเหลือผู้สูงอายุ ฯลฯ	4.42	0.58	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.41	0.27	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 10 พบว่าจำนวนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.44) เจ้าหน้าที่ที่มีการแบ่งทรัพยากรจากนโยบายภาครัฐอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย=4.44) เจ้าหน้าที่การให้บริการอย่างโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย=4.43) เทศบาลมีการบริการให้ประชาชนด้วยเทคโนโลยี เช่น กล้องวงจร ระบบช่วยเหลือผู้สูงอายุ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=4.42) เจ้าหน้าที่เข้าเจรจาข้อปัญหาอย่างเป็นธรรมชาติ (ค่าเฉลี่ย=4.42) เจ้าหน้าที่เข้าบริการถึงบ้านทั่วทุกครัวเรือน (ค่าเฉลี่ย=4.41) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอน ก่อน – หลัง (ค่าเฉลี่ย=4.38) และเจ้าหน้าที่ไม่แบ่งแยกและบริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย=4.33)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.32	0.51	มากที่สุด	6
2.เทศบาลมี ขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ เช่น การกำหนดระยะเวลาและขั้นตอน การจัดทำบัตรประชาชน การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการเสียภาษี เป็นต้น	4.47	0.52	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่แนะนำ แก้ไขปัญหา และความถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการ	4.43	0.54	มากที่สุด	4
4.ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับงาน	4.52	0.56	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่เข้าแก้ปัญหาของประชาชนทันทีเมื่อรับแจ้งเหตุ	4.38	0.55	มากที่สุด	5
6.เจ้าหน้าที่ดำเนินงานตรงต่อเวลาที่ระบุไว้	4.44	0.53	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.42	0.30	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 11 พบว่าจำนวนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับงาน (ค่าเฉลี่ย=4.52) เทศบาลมี ขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ เช่น การกำหนดระยะเวลาและขั้นตอน การจัดทำบัตรประชาชน การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการเสียภาษี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย=4.47) เจ้าหน้าที่ดำเนินงานตรงต่อเวลาที่ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย=4.44) เจ้าหน้าที่แนะนำ แก้ไขปัญหา และ

ความถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.43) เจ้าหน้าที่เข้าแก้ปัญหาของประชาชนทันทีเมื่อรับแจ้งเหตุ (ค่าเฉลี่ย=4.38) และเจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=4.32)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1.พื้นที่อาคารสำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	4.29	0.54	มากที่สุด	7
2.เจ้าหน้าที่มีช่องพิเศษบริการสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ	4.23	0.58	มากที่สุด	8
3.เทศบาลจัดบรรยากาศและแสงสว่างอาคารให้มีความเหมาะสม	4.43	0.53	มากที่สุด	3
4.เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น เก้าอี้ ถังขยะ ห้องสุขา ฯ	4.40	0.55	มากที่สุด	4
5.เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	4.49	0.53	มากที่สุด	1
6.เทศบาลจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยเพียงพอต่อเหตุคว้น	4.37	0.63	มากที่สุด	5
7.เทศบาลมีภาชนะรองรับปริมาณขยะเพียงพอ	4.45	0.55	มากที่สุด	2
8.เทศบาลจัดพื้นที่บริเวณเขตปลอดรถมopedเพียงชายหาดเพียงพอต่อการให้บริการ	4.34	0.61	มากที่สุด	6
ภาพรวม	4.37	0.27	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 12 พบว่าจำนวนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย=4.49)

เทศบาลมีภาชนะรองรับปริมาณขยะเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.45) เทศบาลจัดบรรยากาศและแสงสว่างอาคารให้ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.43) เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แก้วน้ำ ถังขยะ ห้องสุขา ฯ (ค่าเฉลี่ย=4.40) เทศบาลจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยเพียงพอต่อเหตุด่วน (ค่าเฉลี่ย=4.37) เทศบาลจัดพื้นที่บริเวณเขตปลอดรถมopedเพียงชายหาดเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.34) พื้นที่อาคารสำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.29) และเจ้าหน้าที่มีช่องพิเศษบริการสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.23)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ซ้ำซ้อน	4.34	0.48	มากที่สุด	7
2.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ	4.38	0.57	มากที่สุด	6
3.เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการให้บริการ	4.48	0.57	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานระเบียบ และคำร้องเรียน	4.41	0.53	มากที่สุด	5
5.เจ้าหน้าที่มีการบริการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	4.45	0.56	มากที่สุด	3
6.เจ้าหน้าที่ประสานคำร้องเรียนอย่างเป็นระบบ	4.44	0.57	มากที่สุด	4
7.เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตามคำร้องขอประชาชน	4.45	0.57	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.42	0.28	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 13 พบว่าจำนวนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.48) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตามคำร้องขอประชาชน (ค่าเฉลี่ย=4.45) เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย=4.45) เจ้าหน้าที่ประสานคำร้องเรียนอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย=4.44) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรการ ระเบียบ และคำร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย=4.41) เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย=4.38) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=4.34)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า	4.31	0.51	มากที่สุด	5
2.เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.29	0.52	มากที่สุด	7
3.เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	4.30	0.54	มากที่สุด	6
4.เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	4.50	0.57	มากที่สุด	2
5.เจ้าหน้าที่วางแผนดำเนินงานก่อนปฏิบัติงาน	4.60	0.56	มากที่สุด	1
6.เทศบาลมีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป็นนโยบาย	4.40	0.60	มากที่สุด	3
7.เทศบาลมีการใช้องค์ความรู้จากประชาชนทุกภาคส่วนแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ	4.40	0.56	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.40	0.26	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 14 พบว่าจำนวนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่วางแผนดำเนินงานก่อนปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.60) เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย=4.50) เทศบาลมีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป็นนโยบาย (ค่าเฉลี่ย=4.40) เทศบาลมีการใช้องค์ความรู้จากประชาชนทุกภาคส่วนแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ (ค่าเฉลี่ย=4.40) เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย=4.31) เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.30) และเจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย=4.29)

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	P
ชาย	239	4.40	0.225	0.685	.494
หญิง	125	4.41	0.230		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.240	4	0.060	1.169	0.324
ภายในกลุ่ม	18.425	359	0.051		
รวม	18.665	363			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 การเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.049	2	0.024	0.472	0.624
ภายในกลุ่ม	18.617	361	0.052		
รวม	18.665	363			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 การเปรียบเทียบสถานภาพกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.539	4	0.135	2.667	0.032*
ภายในกลุ่ม	18.127	359	0.050		
รวม	18.665	363			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 การเปรียบเทียบการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.23	4.39	4.39	4.41	4.49
ประถมศึกษา	4.23	-	0.16471*	0.15829*	0.18266*	0.26181*
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.39	-	-	0.000642	0.01795	0.09710
ปวส.	4.39	-	-	-	0.02436	0.10352*
ปริญญาตรี	4.41	-	-	-	-	0.7915
สูงกว่าปริญญาตรี	4.49	-	-	-	-	-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 5 คู่คือ

1. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

2. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปวส. ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

3. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

4. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

5. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส. กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส.

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.274	4	0.068	1.335	0.256
ภายในกลุ่ม	18.392	359	0.051		
รวม	18.665	363			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 การเปรียบเทียบอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4.ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5.ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 21 สรุปคือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 364 คน สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 65.7 มีอายุตั้งแต่ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.5 สถานภาพส่วนมาก สมรสแล้ว ร้อยละ 49.5 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.9 และพบว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็น ร้อยละ 38.7

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จากการสำรวจปรากฏว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาทุกด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ระบุได้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับงาน (ค่าเฉลี่ย=4.52) เทศบาลมี ขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ เช่น การกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการจัดทำบัตรประชาชน การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการเสียภาษี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย=4.47) เจ้าหน้าที่ดำเนินงานตรงต่อระยะเวลาที่ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย=4.44) เจ้าหน้าที่แนะนำ แก้ไขปัญหา และความถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย=4.43) เจ้าหน้าที่เข้าแก้ปัญหาของประชาชนทันทีเมื่อรับแจ้งเหตุ (ค่าเฉลี่ย=4.38) และเจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=4.32)

2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.48) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตามคำร้องขอประชาชน (ค่าเฉลี่ย=4.45) เจ้าหน้าที่มีการบริการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย=4.45) เจ้าหน้าที่ประสานคำร้องเรียนอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย=4.44) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรการระเบียบ และคำร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย=4.41) เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย=4.38) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=4.34)

3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.44) เจ้าหน้าที่มีการแบ่งทรัพยากรจากนโยบายภาครัฐอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย=4.44) เจ้าหน้าที่การให้บริการอย่างโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย=4.43) เทศบาลมีการบริการให้ประชาชนด้วยเทคโนโลยี เช่น กล้องวงจร ระบบช่วยเหลือผู้สูงอายุ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=4.42) เจ้าหน้าที่เข้าเจรจาข้อปัญหาอย่างเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย=4.42) เจ้าหน้าที่เข้าบริการถึงบ้านทั่วทุกครัวเรือน (ค่าเฉลี่ย=4.41) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง (ค่าเฉลี่ย=4.38) และเจ้าหน้าที่ไม่แบ่งแยกและบริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย=4.33)

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่วางแผนดำเนินงานก่อนปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.60) เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย=4.50) เทศบาลมีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป็นนโยบาย (ค่าเฉลี่ย=4.40) เทศบาลมีการใช้องค์ความรู้จากประชาชนทุกภาคส่วนแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ (ค่าเฉลี่ย=4.40) เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย=4.31) เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.30) และเจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย=4.29)

5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย=4.49) เทศบาลมีภชชะรองรับปริมาณขยะเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.45) เทศบาลจัดบรรยากาศและแสงสว่างอาคารให้ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.43) เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น แก้ว ถังขยะ ห้องสุขา ฯ (ค่าเฉลี่ย=4.40) เทศบาลจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยเพียงพอต่อเหตุด่วน (ค่าเฉลี่ย=4.37) เทศบาลจัดพื้นที่บริเวณเขตปลอดรถมoped เต็มขนาดเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.34) พื้นที่อาคารสำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.29) และเจ้าหน้าที่มีช่องพิเศษบริการสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.23)

และสำหรับวัตถุประสงค์ในการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 5 คู่ คือ

4.1. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปวช. ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปวช. จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

4.2. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปวส. ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

4.3. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

4.4. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

4.5. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส. กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ความหมายคือ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส.

5. ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานเอกชน ความหมายคือ ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานเอกชน

สรุปคือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากที่สุด อันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา เหมงค์ (2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากปัจจุบัน เป็นยุคที่การบริการนั้น นอกจากดีแล้ว จำเป็นต้องมีความรวดเร็ว หน่วยงานรัฐก็เช่นกัน ถ้าได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนแล้ว สามารถ เข้าแก้ไขปัญหาให้ทันที รวดเร็วและทันเวลา

2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมาก เป็นอันดับสอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดารัตน์ ปุราชัมมมัง (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ในภาพรวม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มาก เนื่องจากด้านการ ให้บริการที่ตรงเวลา การบริการสาธารณะนอกจากเน้นประสิทธิภาพแล้ว การติดตามผลการบริการ นั้นก็สำคัญเช่นกัน เทศบาลเมืองแสนสุขมาการรายงานผลการดำเนินงานให้พี่น้องประชาชนทราบ ถึงเรื่องหรือเหตุร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น เว็ปไซท์เทศบาลฯ เฟซบุ๊ก ไลน์ และ แอปพลิเคชัน Smart Living หรือถ้าเป็นเรื่องเร่งด่วนเทศบาลสามารถติดต่อโดยตรงกับผู้ร้องเรียน เมื่อแก้ปัญหาได้เรียบร้อยแล้ว ยังมีการโทรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ

3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมาก เป็นอันดับสามรอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาธิป สุมาลัย (2549) ได้ศึกษา ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ บริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัด สมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบัน เทศบาลเมืองแสนสุข ปฏิบัติกับประชาชนผู้เข้ารับบริการอย่างเสมอภาค มีการจัดลำดับคิว ก่อน - หลัง และไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชนผู้รับบริการ ทุกคนที่เข้ารับบริการต้องผ่านการจองคิวแล้ว และเจ้าหน้าที่มีข้อมูลก่อนแล้ว จึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการระหว่างหน่วยงานรัฐกับ ประชาชนผู้รับบริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมาก เป็นอันดับสี่ รองจากด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดตา นรสิงห์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสนามจันทร์โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการเห็น

การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลมีการเปิดช่องทางการรับบริการมากขึ้น เช่น การเสิร์ชหาข้อมูลออนไลน์ หรือการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน เฟซบุ๊ก ไลน์ และการเข้าถึงเหตุร้องเรียนแบบเร่งด่วน เช่น ไฟไหม้ ต้นไม้ล้ม และน้ำท่วม

5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนมากเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 13 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากปัจจุบันประชาชนผู้รับบริการให้ความสำคัญการบริการของเทศบาล สถานที่บริการมีส่วนสำคัญเช่นกัน เทศบาลจัดสถานที่รองรับการเข้ามาใช้บริการของประชาชนอย่างเพียงพอและยังจัดระเบียบสถานที่ให้บริการบริเวณริมชายหาด ให้ดูสะอาด จึงสามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจกับการบริการของเทศบาลเมืองแสนสุขถึงระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการ ณ เทศบาลเมืองแสนสุข และเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ระยะเวลาการให้บริการ อยากให้หน่วยงานราชการปรับปรุงเวลาการทำงาน จากปกติ 08.30 – 16.30 นาฬิกา เปลี่ยนแปลงเป็น 24 ชั่วโมง โดยแบ่งการทำงานเป็นกะ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนหลากหลายอาชีพ
2. เพิ่มสถานที่รับรองการพักผ่อนบริเวณชายหาดบางแสนมากขึ้น เพื่อสามารถรองรับประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการเข้าพักผ่อนบริเวณชายหาดบางแสน
3. เพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเอามาเที่ยวพักผ่อนบริเวณ ชายหาดบางแสน เช่น สร้างอาคารจอดรถ เพื่อแก้ไขปัญหาจราจร
4. เพิ่มห้องน้ำสาธารณะเพื่อรองรับประชาชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการใช้งานของประชาชนและนักท่องเที่ยว
5. สนับสนุนงบประมาณสำหรับกล้องวงจรปิดให้เพียงพอ สำหรับป้องกันทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและประชาชนที่เข้ารับบริการสาธารณะของเทศบาลในด้านต่าง ๆ

บรรณานุกรม

- กิตติยา เหม้งค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จามจุรี จันทรัตน. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาลังคม, คณะ
พัฒนาลังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณีงาน
ทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- บุญธรรม กิจปริดาวิสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7).
ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษา
เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- เขาว์ อินโย. (2543). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. ขอนแก่น: เพ็ญพริณดี.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ไทย
แอร์พอร์ตส กราวด์ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์/
ปทุมธานี.
- ธิดารัตน์ ปุราษรัมย์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา. หลักสูตรบริหารธุรกิจ,
สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). *การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่* เทศาภิบาล 87 (9) 57-70.
- พนิตตา นรสิงห์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- คำแถลงนโยบายนายกเทศมนตรี ประจำปี พ.ศ.2564 – 2568 เมื่อคราวประชุมสภาเทศบาลเมืองแสนสุข สมัยสามัญ สมัยแรก ประจำปี พ.ศ.2564 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ.2564
- ลักขวรรณ พวงไม้มีง . (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่า ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัทการพิมพ์.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ 13*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรรณช บวรนนทเดช . (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2537). *การวัดผลการศึกษา*. มหาสารคาม: ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน:

กรณีศึกษากองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

Etzel, M. J. (2014). *Marketing (12th ed.)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts : Lexington Books.

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). *Educational administration, theory, research and practice*.
New York: McGraw-Hill.

Lewis, M & Bloom, P. (1983). *Organization behavior*. New York : Mc Graw Hill.

Millet, John D. 1954. *Management in the public service*. New York : McGraw Hill Book
Company.

Fitzgerald, R. Michael & Durant, F. Robert. (1980). "Citizen evaluation and urban
management: service delivery in an era of protest," *public administration Review*. 4(1) :
585-597.

Secord, P. F., & Backman Carl W. (1991). *Social psychology (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row

Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965). *Industrial psychology*. New Jersey : Prentice Hall.

Weber, M. (1996). *Max the potestant ethic and the spirit of capitalism*. New York: Charles
Scripner's Sons.

Wang, In - Jung. (1986). *Delivery of public services in asian countries: cases in
development administration*. bangkok: Thammasart University Press.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองแสนสุข โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน มิลเลท (Millet, 1954)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน เพื่อแสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 18 – 30 ปี

2. ตั้งแต่ 30 – 40 ปี

3. ตั้งแต่ 40 – 50 ปี

4. ตั้งแต่ 50 – 60 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา/ปวช.

3. ปวส.

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. เทศบาลมี ขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ เช่น การกำหนด ระยะเวลาและขั้นตอนการจัดทำบัตร ประชาชน การกำหนดขั้นตอนและ ระยะเวลาการเสียภาษี เป็นต้น					
3. เจ้าหน้าที่แนะนำ แก้ไขปัญหา และ ความถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการ					
4. ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน					
5. เจ้าหน้าที่เข้าแก้ปัญหาของประชาชน ทันทีเมื่อรับแจ้งเหตุ					
6. เจ้าหน้าที่ดำเนินงานตรงต่อระยะเวลาที่ ระบุไว้					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
1. พื้นที่อาคารสำนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีช่องพิเศษบริการสำหรับ คนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ					
3. เทศบาลจัดบรรยากาศและแสงสว่าง อาคารให้ มีความเหมาะสม					
4. เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น เก้าอี้ ถัง ขยะ ห้องสุขา ฯ					
5. เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ประชาชน					
6. เทศบาลจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย เพียงพอต่อเหตุด่วน					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. เทศบาลมีภาชนะรองรับปริมาณขยะเพียงพอ					
8. เทศบาลจัดพื้นที่บริเวณเขตปลอดรถมoped เพียงชายหาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ซับซ้อน					
2. เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรการ ระเบียบ และคำร้องเรียน					
5. เจ้าหน้าที่มีการบริการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง					
6. เจ้าหน้าที่ประสานคำร้องเรียนอย่างเป็นระบบ					
7. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติตามคำร้องขอประชาชน					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1. เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า					
2. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์					
3. เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา					
5. เจ้าหน้าที่วางแผนดำเนินงานก่อนปฏิบัติงาน					
6. เทศบาลมีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป็นนโยบาย					
7. เทศบาลมีการใช้องค์ความรู้จากประชาชนทุกภาคส่วนแก้ไขปัญหาต่าง ๆ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายจรงค์ เนียมประเสริฐ
วัน เดือน ปี เกิด	21 ธันวาคม พ.ศ.2535
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลพระมงกุฎ เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	28/49 ถนนข้าวหลาม ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20130
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	รับราชการ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ เทศบาลเมืองแสนสุข
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระ บรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา