



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
People's Satisfaction towards Public Works Service of Phra Nakhon Si Ayutthaya
City Municipality



สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
พุทธศักราช 2559
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
People's Satisfaction towards Public Works Service of Phra Nakhon Si Ayutthaya
City Municipality



สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
พุทธศักราช 2559
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ใบรับรองสารนิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขาวิชา) (หลักสูตร)

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
People's Satisfaction towards Public Works Service of Phra Nakhon Si Ayutthaya
City Municipality

นามผู้วิจัย นายมงคล รื่นเรืองฤทธิ์
Mr. Mongkol Ruenrueangrit

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดย

อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สุเมธ แสงนันทนวล)

เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รศ.ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์
เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนคร
พระนครศรีอยุธยา
โดย : นายมงคล รื่นเรืองฤทธิ์
ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร.สุเมธ แสงนิมนวล)

...../...../.....

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และหาทิศทางความสัมพันธ์จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง คือ อาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่าง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย หน่วยงานควรลดขั้นตอนและปรับวิธีการปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งปรับทัศนคติและพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้พร้อมต่อการบริการอยู่เสมอ

และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ แต่ละ กองงานที่ให้บริการ และควรทำการศึกษาเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงานของ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และควรทำการเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่น ๆ เพื่อนำมา พัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และมีมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน



Abstract

Title : People's Satisfaction towards Public Works Service of Phra Nakhon
Si Ayutthaya City Municipality
By : Mr. Mongkol Ruenrueangrit
Degree : Master of Public Administration
Major Field : Public Administration
Advisor :

(Dr.Sumet Saengnimnuan)

...../...../.....

The objectives of this research were to study people's satisfaction towards public works service of Phra Nakhon Si Ayutthaya City Municipality, to explore related factors of people's satisfaction towards public works service and to study the problems as well as the development guideline for the service system of public works service of Phra Nakhon Si Ayutthaya City Municipality. A sample of 397 people who used the service system of public works service of Phra Nakhon Si Ayutthaya City Municipality. Frequencies, percentage, Chi-Square test and Gamma correlation coefficient were used as statistical techniques.

The finding revealed that, in general, most people in the study were satisfied with the service system of public works service at the high satisfaction level. Occupation significantly correlated with people's satisfaction towards public works service. But gender, age, marital status and education not significantly correlated with people's satisfaction towards public works service.

The suggestions were as follows the organization should reduce process and adjust work instruction. Introduce a new technology for new service system. Finally, adjust attitude and develop personality of officials to always ready for service.

And the suggestions for the next research were as follows there should be the qualitative research are interviews and observations. Should be study people's satisfaction towards service of each a section and study problems and obstacles affecting the performance of public employees in Phra Nakhon Si Ayutthaya City Municipality. And comparison of data with other Municipalities for development of service to the efficiency, the effectiveness, the response to people's demand, and the same standard.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์ และคำปรึกษาเป็นอย่างดีจาก ดร.สุเมธ แสงนันทนวล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวและขอบคุณเพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนช่วยเหลือมาโดยตลอด จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นายมงคล รื่นเรืองฤทธิ์

มีนาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 ความสำคัญของปัญหา.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	8
1.5 นิยามศัพท์.....	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	27
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	29
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ.....	33
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีการวิจัย.....	39
3.1 สมมติฐานในการวิจัย.....	39
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	42
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4. ผลการวิจัย.....	46
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ.....	46
4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา.....	54
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร.....	66
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	74
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	75
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	77
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	87
แบบสอบถาม.....	88
ประวัติผู้วิจัย.....	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	46
4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ.....	47
4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	48
4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ.....	49
4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพ.....	49
4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มสถานภาพ.....	50
4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
4.8 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา	52
4.9 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ.....	53
4.10 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	54
4.11 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา.....	55
4.12 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามคะแนนระดับความ พึงพอใจ โดยรวม.....	64
4.13 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ โดยรวม.....	66
4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานช่าง.....	67
4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานช่าง.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง.....	69
4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง.....	71
4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง.....	72
4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	74



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	38



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

การบริหารราชการแผ่นดิน หมายถึง การกำหนดนโยบายและทิศทางการจัดการปกครองประเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การต่างประเทศ ไปในแนวทางใด และใช้วิธีการใด จึงจะเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการจัดหาอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ และออกกฎ ระเบียบต่าง ๆ มารองรับ ตลอดจนการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย ตามที่อำนาจนิติบัญญัติคือรัฐสภาให้ความเห็นชอบตราขึ้นใช้บังคับ (สุเทพ เอี่ยมคง, ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

สำหรับประเทศไทย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 บัญญัติให้การบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ บริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยทั้ง 3 ส่วนนี้ ล้วนอยู่ในการควบคุมดูแลของคณะรัฐมนตรี ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารราชการแผ่นดิน อันครอบคลุมไปถึงการกำหนดนโยบายเพื่อให้ข้าราชการนำไปปฏิบัติ การอำนวยความสะดวก และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามกฎหมาย นโยบาย และคำสั่งของคณะรัฐมนตรีซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา โดยที่การบริหารราชการส่วนกลางเป็นการใช้หลักการรวมอำนาจ โดยให้อำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการสูงสุดอยู่ในส่วนกลาง คือ กรุงเทพมหานคร อันเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐ แบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม ส่วนการบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการใช้หลักการแบ่งอำนาจ โดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจ แล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาค นำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติของภูมิภาคนั้นจะต้องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรี หรือตัวบทกฎหมาย

ของประเทศ แบ่งส่วนราชการออกเป็น จังหวัด และอำเภอ และสุดท้ายการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นการให้หลักการกระจายอำนาจ ที่ส่วนกลางได้มอบอำนาจระดับหนึ่งให้ประชาชนในท้องถิ่น ไปดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระ โดยที่ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายของประเทศหรือความสงบเรียบร้อยของประชาชน กิจกรรมที่ทำให้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการพัฒนา มีอิสระในการตัดสินใจ ในการแก้ปัญหา หรือการสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่น ออกข้อบังคับหรือระเบียบต่าง ๆ มาบังคับ ในเขตการปกครองของตนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย (สุเทพ เอี่ยมคง, ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ซึ่งการจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ (ก) ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ (ข) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (โกวิท พวงงาม, 2552 : 133)

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินชีวิตของคนไทยในทุก ๆ ด้าน ซึ่งความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแม้จะก่อให้เกิดผลดีกับประเทศหลายประการ โดยเฉพาะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่ขณะเดียวกันได้ก่อให้เกิดปัญหาตามมามากมาย เช่น ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลายและมีปริมาณลดน้อยลง ระบบสาธารณสุขโลกและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมและเป็นพิษ ฯลฯ ซึ่งการแก้ปัญหาดังกล่าวเป็นภารกิจที่รัฐบาลกลางไม่อาจเข้าไปดำเนินการเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และโดยลักษณะแล้วเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ซึ่งท้องถิ่นจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ประจำวันของประชาชน เมื่อท้องถิ่นดำเนินการจะมีผลดีมากกว่าให้รัฐบาลกลางดำเนินการ ฉะนั้นรัฐจึงได้กระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น ดังนั้น หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งมีหน้าที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบในระดับต่าง ๆ จึงต้องเข้าไปมีบทบาทในการจัดการปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง เพื่อที่จะสามารถจัดการกับปัญหาสิ่งแวดล้อม ภาวะมลพิษ รวมถึงระบบสาธารณสุขโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประสิทธิ์ ต.หิรัญญากร, 2547 : 1)

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทยตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลางกระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาล ให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา (วิรัช ธีรพันธุ์เมธี,

2539 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก (โกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 190) มีฐานะเป็นนิติบุคคล (วิรัช ธีรพันธุ์เมธี, 2539 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล (ท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คนต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป และมีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป) เทศบาลเมือง (ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง และท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป) และเทศบาลนคร (ท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร) (โกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 191)

บทบาทหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล มีทั้งกฎหมายบังคับให้เทศบาลต้องกระทำและให้เทศบาลสามารถเลือกกระทำได้ กล่าวโดยสรุป 8 ประเภท ดังนี้ (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ได้แก่ การดับเพลิง การป้องกันระงับอัคคีภัย (2) การสาธารณสุข ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ป้องกัน และระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน และกิจการอย่างอื่นที่จำเป็นเพื่อการสาธารณสุข (3) การสาธารณสุข ได้แก่ การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า (4) การโยธาสาธารณะ ได้แก่ การสร้างและบำรุงทางบก ทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร (5) การศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาภาคบังคับ การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา และพลศึกษา (6) การสาธารณสุข โภคและเทศพาณิชย์ ได้แก่ การประปา การไฟฟ้า การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ การเดินรถประจำทาง การเทศบาลพาณิชย์ เช่น การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือท่าข้าม การจัดให้มีและดำเนินการ โรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น (7) การทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นหน้าที่ของเทศบาลต้องทำตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร และ (8) การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร (ศิรินารถ บัวสอน, 2548 : ไม่ปรากฏเลขหน้า อ้างถึงใน สุเมศวร์ เสือทอง, อรสา จรุงธรรม และกานต์ บุญศิริ, 2556 : 80 - 81) โดยบริการสาธารณะแต่ละประเภทดังกล่าว เทศบาลแต่ละแห่งจะจัดให้เป็นบริการแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล แม้บริการสาธารณะที่จะให้ของแต่ละเทศบาลจะมีความแตกต่างกันไปอย่างไรก็ตามเทศบาลทุกเทศบาลก็ย่อมมีหลักในการจัดบริการเช่นเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเทศบาลมากที่สุด (วารภรณ์ บุตรพรหม, 2547 : 81) และยังเป็นภาระการกิจของรัฐบาล เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีมากขึ้นเรื่อย ๆ จนไม่สามารถควบคุม ดูแล หรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้อง

ต้องมีหน่วยงานหรือองค์กรการเมืองต่าง ๆ อาทิ เทศบาล เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่าง ๆ นี้ลง และทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการจากภาครัฐได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงยิ่งขึ้น สามารถบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

1.2 ความสำคัญของปัญหา

เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เป็นเทศบาลนครขนาดใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่ 10 ตำบล ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยในอดีตเป็นที่ตั้งของเมืองหลวงเก่าของประเทศไทย คือ กรุงศรีอยุธยา (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2558 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ตลอดเวลา ยาวนานถึง 417 ปี นับตั้งแต่กรุงศรีอยุธยาถูกสถาปนาขึ้น ได้เกิดการสร้างสรรค์สถานที่ทางประวัติศาสตร์ที่ปัจจุบันกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญไว้มากมาย (Jasminta, 2558 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) โบราณสถานและโบราณวัตถุได้แสดงถึงความเจริญรุ่งเรืองและความมีอัจฉริยภาพของบรรพบุรุษของชาวกรุงศรีอยุธยา (กรรณิการ์ ยศดี, 2557 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) รวมทั้งยังเป็นเมืองประวัติศาสตร์ที่ได้รับการยอมรับจากสังคมโลกในด้านเอกลักษณ์ของผังเมืองที่มีแม่น้ำล้อมรอบ และด้านสถาปัตยกรรมเฉพาะตัว ในปี พ.ศ. 2534 องค์กรยูเนสโกจึงขึ้นทะเบียนเมืองนี้ให้เป็นเมืองมรดกโลกนับแต่นั้นเป็นต้นมา แม้ความงามของเมืองอยุธยาจะพุดังไปตามกาลเวลาและจากเหตุผลด้านศึกสงคราม แต่คุณค่าและความงามในแง่ของประวัติศาสตร์ไม่เคยลดน้อยลง (Jasminta, 2558 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลเมืองกรุงเก่า ซึ่งได้จัดตั้งตามพระบรมราชโองการประกาศให้ใช้ในพระราชบัญญัติการจัดตั้งสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ. 127 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2459 สุขาภิบาลเมืองกรุงเก่า ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอรอบกรุงเก่า ซึ่งในปัจจุบันคือ อำเภอพระนครศรีอยุธยา และมีเขตการปกครองในเขตรับผิดชอบ 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลหัวรอ ตำบลหอรัตนไชย ตำบลท่าवासุมภรี ตำบลคลองสวนพลู และตำบลกระมัง ต่อมา พ.ศ. 2478 ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะสุขาภิบาลกรุงเก่า เป็น เทศบาลเมืองนครศรีอยุธยา พร้อมทั้งได้มีการขยายเขตตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2481 พ.ศ. 2499 และ พ.ศ. 2505 ตามลำดับ และในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเทศบาลเมืองนครศรีอยุธยา เป็น เทศบาลนครนครศรีอยุธยา ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2558 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่ 14.84 ตารางกิโลเมตร มีเขตการปกครองในความรับผิดชอบ 10 ตำบล ตั้งอยู่บนสภาพพื้นที่เป็นเกาะ มีแม่น้ำล้อมรอบ และเคยเป็นที่ตั้งของเมืองหลวงเก่ามาก่อน มีแม่น้ำไหลผ่าน 3 สาย คือ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำป่าสัก และแม่น้ำลพบุรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 52,904 คน จำนวนครัวเรือน 19,951 หลัง ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 3,698 คนต่อตารางกิโลเมตร มีการจัดตั้งชุมชนย่อย จำนวน 65 ชุมชน และมีโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครศรีอยุธยา จำนวน 8 โรงเรียน (เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา, 2555ก : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

หน่วยงานภายในของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย สภาเทศบาล สำนักปลัด กองคลัง สำนักการศึกษา กองช่าง กองวิชาการและแผน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม กองช่างสุขาภิบาล กองการประปา และสถานธนาอนุบาล (เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา, 2555ข : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ซึ่งหน่วยงานภายในเหล่านี้มีหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อบริการแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ตามลักษณะงานนั้น ๆ แต่โดยรวมแล้วก็เพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเทศบาลมากที่สุด ทั้งนี้การแบ่งหน่วยงานของเทศบาลตามระเบียบคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ว่าด้วยการกำหนดส่วนการบริหารของเทศบาล การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของพนักงานเทศบาล พ.ศ. 2519 แบ่งออกเป็น 6 ส่วน เพื่อที่จะให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้ (1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน และนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียน ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนาอนุบาลของเทศบาล (โรงรับจำนำ) (2) ส่วนคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนใดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย (3) ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและระงับโรค การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ สุสาน และฌาปนสถานสาธารณะ ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร ซึ่งรวมเรียกว่า การประกอบการค้าอันอาจจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งงานสาธารณสุขอื่น ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย เทศบาลที่มีรายได้เพียงพอ ก็จัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นเอง เช่น โรงพยาบาลของเทศบาลนครเชียงใหม่ นอกจากนี้แล้วเทศบาลเล็ก ๆ ก็จะจัดให้มีสถานอนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข (4) ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา

งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรม ผังเมือง และสาธารณูปโภค งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ บ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้า หรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย (5) ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนิน กิจการเกี่ยวกับการให้บริการและจำหน่ายน้ำสะอาด ตลอดจนจัดเก็บผลประโยชน์ในการนี้ และ (6) ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษา ระดับประถมศึกษา ของเทศบาล งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคมและนันทนาการ ตลอดจน ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อนึ่ง ส่วนต่าง ๆ เหล่านี้อาจจัดให้มีฐานะเป็นสำนัก กอง ฝ่าย แผนก หรืองานก็ได้ โดยคำนึงถึงลักษณะงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ ปริมาณ และคุณภาพของงาน ได้ตามความเหมาะสมของแต่ละเทศบาล แต่หากงานใดยังไม่มีความจำเป็นจะต้องแยกจัดเป็น ส่วนงานบริหารงานต่างหาก ก็ให้รวมกิจการนั้นเข้ากับส่วนอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้ หรือ เทศบาลใดมีงานเพิ่มขึ้นจากที่กำหนดไว้ และไม่อาจรวมไว้กับส่วนใดก็อาจจัดเป็นส่วนต่างหากก็ได้ ตามหลักเกณฑ์ข้างต้น โดยอนุ โลม (โกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 194 - 195)

ในส่วนของงานช่าง เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการ ต่าง ๆ ของงานช่าง งานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง งานสาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล และงานไฟฟ้าสาธารณะ โดยการสำรวจ ออกแบบ/เขียนแบบ วางโครงการ จัดทำ/ก่อสร้าง ควบคุม ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และให้คำปรึกษาแนะนำ ไม่ว่าจะเป็นอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า ทางระบายน้ำ เขื่อน และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ รวมถึงงานปรับปรุง แก้ไข และป้องกัน สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ (เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา, 2555ค : ไม่ปรากฏเลขหน้า) จากการปฏิบัติงาน ของงานช่าง ประชาชนที่มาขอรับบริการในส่วนของงานช่างนั้น ให้ความสำคัญกับเรื่องงาน สาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ และงานไฟฟ้าสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนที่เป็น หลุมเป็นบ่อ ปรับพื้นถนนน้ำท่วมขัง ซ่อมแซมทางเท้า ตัดกิ่งไม้ที่ละสายไฟหรือหลังคาบ้าน รวมถึง ปัญหาไฟทางดับหรือไฟจราจรมีความเสียหายห้อยลงมา เนื่องจากการเลี้ยวชน แต่การปฏิบัติงาน ของงานช่างบางครั้งอาจบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเทศบาลได้ ไม่เพียงพอ เนื่องจากการบริการล่าช้า การมีลำดับขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย จึงทำให้งานที่ติดต่อไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ และไม่มีกรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ซึ่งปัญหา ดังกล่าวนี้อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนได้ โดยเฉพาะประชาชนผู้ที่มีอายุมาก เมื่ออายุเพิ่มมากขึ้น สภาพร่างกายเริ่มเสื่อมโทรมลง สภาพตาเริ่มฝ้าฟาง กระดูกเปราะง่าย และเคลื่อนไหวร่างกาย ได้ช้าลง รวมถึงประชาชนเหล่านั้นอาจอยู่คนเดียว ไม่มีผู้ดูแลใกล้ชิด และอยู่ในสภาพแวดล้อม ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิต หากการปฏิบัติงานมีความล่าช้า อาจทำให้ประชาชนเหล่านั้นได้รับ ผลกระทบถึงขั้นเสียชีวิตได้ เช่น ปัญหาคุณยายที่ป่วยเป็นแผลกดทับ ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้สะดวก

ซึ่งทางเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้นำเจ้าหน้าที่งานสวัสดิการสังคมลงพื้นที่ช่วยเหลือ ตรวจสอบสุขภาพและเยียวยาเบื้องต้น พร้อมทั้งให้งานช่างดำเนินการให้การช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยต่อไป (เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา, 2558 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) อีกทั้งการที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินชีวิตของคนไทยในทุก ๆ ด้าน ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แม้จะก่อให้เกิดผลดีกับประเทศหลายประการ โดยเฉพาะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่ขณะเดียวกัน ได้ก่อให้เกิดปัญหาตามมามากมาย เช่น ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลายและมีปริมาณลดน้อยลง ระบบสาธารณสุขโรคและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมและเป็นพิษ (ประสิทธิ์ ต.หิรัญญากร, 2547 : 1) การเพิ่มของพื้นที่ และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ (อัญญา ผาไต้, 2557 : 67) ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ มีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และประการที่สาม ระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้รับบริการ (สิริ โฉม พิเศษบุญเกียรติ, 2553 : 2)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามากน้อยประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานในส่วนที่มีปัญหา ให้การปฏิบัติงานของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และตรงตามความต้องการของประชาชน

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ช่วงเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2558 และเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยปัจจัยที่ทำการศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.5 นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยจึงขอกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

หน่วยงาน หมายถึง เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

งานช่าง หมายถึง การปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการต่าง ๆ งานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม และผังเมือง งานสาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล และงานไฟฟ้าสาธารณะ โดยการสำรวจ ออกแบบ/เขียนแบบ วางโครงการ จัดทำ/ก่อสร้าง ควบคุม ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และให้คำปรึกษาแนะนำ ไม่ว่าจะเป็นอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า ทางระบายน้ำ เขื่อน และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ รวมถึงงานปรับปรุง แก้ไข และป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรด้านต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลภูมิหลังของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ไม่ว่าจะก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ซึ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ได้แก่ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างในฝ่ายงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ด้วยการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการได้ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เคารพสิทธิและศักดิ์ของประชาชน รวดเร็ว ถูกต้อง สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างในฝ่ายงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ในการให้บริการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ด้วยลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นติดต่อจนแล้วเสร็จ มีแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่เรียบง่าย เข้าใจได้รวดเร็ว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับประเภทของการบริการที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ด้วยการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี มีใจรักการบริการ และมีวิธีติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้มาขอรับบริการได้อย่างเหมาะสม

สภาพแวดล้อม หมายถึง บรรยากาศของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ความกว้างขวาง ความสะอาด ความเรียบร้อย ของการจัดแบ่งประเภทของการบริการ การจัดแบ่งกองงาน และการจัดสถานที่สำหรับจัดเก็บข้อมูลเอกสาร

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ทางเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาจัดเตรียมไว้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสม เช่น เก้าอี้ โต๊ะ ปากกา แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ฯลฯ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
3. ได้ทราบถึงปัญหาของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยนำแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเรียงลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 42) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2536 : 58) ได้กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

อมรา ผูกบุญเชิด (2549 : 13) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอรรถาสัยเป็นพื้นฐาน

ประชา ลี้มวงษ์ทอง (2551 : 22) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของ ผู้รับบริการและเพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ โดยการให้ความช่วยเหลือ อำนวย ความสะดวก แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตามกระบวนการของการปฏิบัติ โดยมีเงื่อนไขที่ความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นพื้นฐาน และมีปัจจัยเสริมอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอรรถาษัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น

2.1.2 ลักษณะของการบริการที่ดี

ได้มีผู้เสนอลักษณะของการบริการที่ดีหลายท่าน ดังนี้ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2543 : 48) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้ บริการ ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการดี
2. สุภาพ พุดจาไพเราะ
3. เป็นกันเอง ไม่ถือตัว
4. ยืดหยุ่นและแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
5. ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
6. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
7. มีบุคลิกภาพดี
8. มีสุขภาพจิตดี
9. ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
10. อารมณ์ดี
11. มีลักษณะเป็นผู้นำ
12. รู้จักใช้จิตวิทยา
13. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
14. มีความอดทน
15. มีความยืดหยุ่น
16. มีเหตุผล
17. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

18. นิเทศงาน

19. มีคุณธรรม

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 17) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้และรอบรู้ในเรื่องของสินค้าและบริการ ผู้บริการ โครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

2. บุคลิกภาพที่ดี แสดงถึงความกระตือรือร้น

3. ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว

4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี

5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต

6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูด หรือผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น

8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล

9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ

10. เป็นผู้มีสัมมาคารวะ

11. อดทน และรู้จักให้อภัยคนอื่นเสมอ

พิสมัย ปอชิตการ (2538 : 43 - 44) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดี ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยแคล่วคล่องว่องไว พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้บริการแขก ทำให้แขกเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามา

2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีเสมอ

3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำ และทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ

4. สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูดชักชวนแขกให้ได้บริการ

5. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะที่เดียวกัน ต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง

6. มีความซื่อสัตย์ตรงต่อเวลา

7. รักรงานบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอย่างสม่ำเสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้ามากที่สุด

8. เป็นนักขายที่ดี

อมรา ผูกบุญเชิด (2549 : 18) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของนักบริการที่ดี ดังนี้

1. โบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
2. กิริยาแสดงนอบน้อม
3. การใช้โทน (น้ำเสียง)
4. ไม่ทำเฉพาที่จำเป็นเท่านั้น
5. มองหน้าสบตาเวลาพูด
6. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
7. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
8. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
9. บุคลิกการแสดงออก อาทิ กิริยา แต่งกาย สายตา สุขภาพร่างกาย วาจา
10. มารยาทการสื่อสาร ข้อความงดงาม ทั้งกายและวาจา

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี มีใจรักการบริการ มีวิธีติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 13 อ้างถึงใน สุภัญญา โอภาสกุล, 2544 : 14) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 119 - 121 อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล, 2544 : 15) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ชวงส์ ฉายะบุตร (2536 : 11 - 14) ได้เสนอ หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก Package Service กล่าวคือ ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการใช้ราชการมองว่า ตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง

ดังนั้น หลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก จะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย กล่าวคือ เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ ฯลฯ ปัญหาที่จะตามมา คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องเรียนแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง

4. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง กล่าวคือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้น ๆ ก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่

5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ขอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

6. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

7. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพต่อสิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

8. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะถือว่า ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

8.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

8.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร ฯลฯ ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กุลธร ธนาพงศธร (2528 : 50 อ้างถึงใน ศุภสิทธิ์ โตสุกุลวรรณ, 2547 : 11) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกับบุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความปลอดภัย คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องเป็นบริการที่มีความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

วอง (Wang, 1991 : 11 อ้างถึงใน อาทิตย์ สุขสะอาด, 2544 : 21) ได้พิจารณาการให้บริการ สาธารณะว่าเป็น การเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตาม ที่ต้องการ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้ วอง (Wang) มองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบริการ แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ ช่องทางให้บริการ และผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยบริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ต่อเนื่อง และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับ บริการ

2.2.2 แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

โกวิทย์ พวงงาม (2549 : 67 - 68) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีต ก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation - state) อย่างเป็นอยู่ใน ปัจจุบันนี้ ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอน มีประชากรที่มีสัญชาติ เป็นสิ่งแสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมี อำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนและประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกัน สร้างสรรค์รูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบท และเงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการ ทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่ แต่ละชุมชน แตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะ หรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกัน แต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำ ซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรม สมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบ การจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสาน หรือในเรื่องสถานภาพพนักงานหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่า แต่เดิมนั้น สิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันติภาพ และอื่น ๆ ทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้น หรือถ้าจะพูดในภาษา วิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกัน อาจพูดได้ว่า สังคมก่อนการปรากฏของชาติหนึ่งนั้นมีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี ใด ๆ อย่างไรก็ดี เมื่อรัฐชาติ เริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 - 16 เรื่อยมาจนถึง รัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้

ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตน จึงค่อย ๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้น ทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดัน และควมมีเหตุมีผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแลและจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้ สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ถดถอยน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดี การที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบได้ทั่วถึง เพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็ยิ่งมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ในแง่ทางการเมือง โดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็ทรงปฏิกริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าคุณเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าคุณยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดแนวคิดว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่ อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบ คือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้และพึงกระทำนั้น ก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์และรูปแบบของรัฐชาติแต่ละรัฐ หรือแต่ละประเทศ

พงศัศนธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 361 - 362) กล่าวว่า ในประเทศไทย คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542 - 2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพ

การให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศุภชลา พันเลิศพาณิชย์ (2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวว่า จากหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการฯ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้ จะสะท้อนให้เห็นว่า มีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบ และปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ

2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบต่อแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่า ภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) นั่นเอง

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นทิศทางใดในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นจะเปลี่ยนแปลงไปก็เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งที่ได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ นั่นเอง แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็น โครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องนี้อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการเป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ ซึ่งการจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอนหรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุน

ถูกลง นอกจากนี้ในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

สรุปได้ว่า แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เดิมชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ มาก่อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันตนาการ และเรื่องอื่น ๆ แต่ต่อมาเมื่อมีระบอบราชการ รัฐบาลจึงหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าคุณภาพยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดแนวคิดว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเอง เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

2.2.3 เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ

คำนำ ณ เล่าไพบุลย์กิจเจริญ (2555 : 20 - 23) กล่าวถึงเครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะว่า เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้ว ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมา ในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภท คือ (1) นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป (Les Actes Réglementaires) ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไป นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร (Réglementaires) (2) นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคล (Des Actes Individuels) ได้แก่ นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเป็นการเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะเรื่อง เช่น คำสั่งห้าม คำสั่งให้ทำการอนุมัติ การอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาต ฯลฯ นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้เป็นนิติกรรมทางปกครองที่ผู้ตราจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ จะต้องทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ และ (3) สัญญาทางปกครอง (Contrat

Administratif) สัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำ และในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ของฝ่ายปกครอง เพื่อใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจะมอบให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำได้จะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีในบางกรณีที่สัญญาทางปกครองสามารถนำมาใช้กับการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองได้ เช่น ในกรณีเกี่ยวกับการค้นคว้าหรือวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่ฝ่ายปกครองสามารถว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่าง ๆ วิจัย โดยการทำข้อตกลงเป็นสัญญาทางปกครอง

2. บุคลากรของรัฐ (Fonction Publique) ได้แก่ บุคลากรทุกประเภทที่ทำงานให้กับฝ่ายปกครอง บุคลากรของรัฐนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ บุคลากรของรัฐมีหลายประเภท โดยส่วนใหญ่ของบุคลากรจะได้แก่ “ข้าราชการ” (Fonctionnaires) นอกจากนั้นก็จะเป็นบุคลากรที่เรียกกันว่า “เจ้าหน้าที่” (Agent) ซึ่งมีอยู่หลายประเภทเช่นกัน คือ ข้าราชการ ได้แก่ บุคคลซึ่งสมัครใจเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองอย่างถาวร และมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความนี้แล้ว จะเห็นได้ว่า การที่จะเป็นข้าราชการจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ มีการเข้าเป็นข้าราชการ มีการทำงานกับองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะ และมีความถาวรในการทำงาน ข้าราชการของรัฐมิได้ทั้งข้าราชการส่วนกลางและข้าราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนเจ้าหน้าที่ องค์กรของรัฐอาจมีบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการเข้าร่วมในการดำเนินงานตามปกติขององค์กรได้ บุคคลประเภทดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีได้มีสถานะเป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่มีอยู่ 3 ประเภท คือ (1) ลูกจ้าง (Les Agents Contractuels) ได้แก่ บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่าง ๆ โดยมีตำแหน่งหน้าที่ และทำงานตามที่ฝ่ายปกครองมอบหมายให้ การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวรดังเช่นข้าราชการ ลูกจ้างจะเข้าทำงานโดยวิธีการจ้าง มีการทำสัญญาจ้างเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบบที่กำหนดโดยฝ่ายปกครอง และมีเอกสารแนบท้ายที่เป็นกฎเกณฑ์ ซึ่งกำหนดถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ อายุที่จะเกษียณ ฯลฯ และนอกจากนี้ ฝ่ายปกครองสามารถเลิกจ้างลูกจ้างเวลาใดก็ได้ แต่ต้องจ่ายค่าทดแทนในการเลิกสัญญาดังกล่าวด้วย (2) ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร (Les Collaborateurs Bénévoles) ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะ เช่น อาสาสมัครดับเพลิง ฯลฯ และ (3) ผู้ร่วมงานที่ถูกเกณฑ์ (Les Collaborateurs Requis) ได้แก่ บุคคลซึ่งเข้าร่วมงานกับฝ่ายปกครองโดยไม่สมัครใจ กล่าวคือ มีการสั่งการหรือเรียกเข้าร่วมงาน เช่น ในยามสงคราม บุคคลตามที่กฎหมายกำหนดจะถูกเกณฑ์

มาเป็นทหาร ส่วนในยามสงบนั้น ฝ่ายปกครองสามารถเกณฑ์หรือเรียกให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง เข้าช่วยเหลือฝ่ายปกครองในกรณีเกิดเพลิงไหม้ หรือภัยพิบัติ หรือในกรณีอื่น ฝ่ายปกครองอาจเรียก บุคคลอื่นมาร่วมในการดำเนินการของฝ่ายปกครอง เช่น มาร่วมเป็นลูกขุน หรือมาเป็นพยานในศาล เป็นต้น

3. ทรัพย์สินในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ บ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็น จะต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์ (Meubles) หรือ อสังหาริมทรัพย์ (Immeubles) ซึ่งโดยปกติทั่ว ๆ ไปแล้ว ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งหลายได้ 2 วิธี คือ การได้มาซึ่งทรัพย์สิน ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง กับ การได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษ

ในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้น เพื่อที่จะได้มาครอบครอง ฝ่ายปกครองสามารถใช้ กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง ซึ่งโดยทั่วไปจะได้แก่ การทำสัญญา (Contrat) ตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง (Droit Civil) หรือกฎหมายพาณิชย์ (Droit Commercial) เช่น การทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยน นอกจากนี้ ฝ่ายปกครองยังอาจได้ สังหาริมทรัพย์โดยการรับบริจาค (Donations) หรือโดยรับมรดก (Legs) ซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาค หรือรับมรดกไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับหรือผู้มีอำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ใน กฎหมายแพ่ง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษ (Contrat Particulier) เพื่อใช้ในการ จัดหาสังหาริมทรัพย์ เช่น สัญญาจัดหาพัสดุ (Marché De Fournitures) ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุ (Code Des Marchés Publics) โดยมีแนวคำวินิจฉัย ศาลปกครองที่มีมานาน และหลายคำวินิจฉัยที่ระบุว่าสัญญาจัดหาพัสดุนี้เป็นสัญญาทาง ปกครองด้วย

ในส่วนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น ฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดา ทั่ว ๆ ไป เช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ดังที่บัญญัติได้ในกฎหมายแพ่ง เช่น ซื้อขาย แลกเปลี่ยน รับบริจาค หรือรับมรดก เป็นต้น แต่ในบางกรณี เมื่อฝ่ายปกครองมีความจำเป็นที่จะต้อง ใช้สังหาริมทรัพย์ในบางแห่ง เพื่อจัดทำบริการสาธารณะหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยฝ่าย ปกครองไม่สามารถได้อสังหาริมทรัพย์นั้นมาด้วยวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง จึงจำเป็นที่ ฝ่ายปกครองจะต้องมีวิธีพิเศษที่จะทำให้ฝ่ายปกครองได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์เหล่านั้น ซึ่งในประเทศ ฝรั่งเศส ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินด้วยวิธีพิเศษใน 3 กรณีด้วยกัน คือ การเวนคืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ การแปรสภาพให้เป็นของรัฐ และการยึด

4. อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองเป็นเครื่องมือทางกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้นิติบุคคลซึ่งจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจพิเศษที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากวิธีการทางกฎหมายเอกชน ซึ่งเรียกกันว่า อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง หรือเอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองนี้เป็นอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีเหนือเอกชน เพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะ อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่าง ๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สิน การเข้าครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเป็นการชั่วคราว การลงโทษ หรืออาจเป็นเอกสิทธิ์ที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครอง เช่น การไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้ เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่า บริการสาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครองจะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน และมีอำนาจพิเศษดังกล่าวอยู่ในบริการสาธารณะนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ฝ่ายปกครองมีเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ (1) มาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะมี 3 ประเภท คือ นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคล และสัญญาทางปกครอง (2) บุคลากรของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ (3) ทรัพย์สินในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งได้มาตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งและการได้มาโดยวิธีพิเศษ และ (4) อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง ซึ่งจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่าง ๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สิน ฯลฯ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพโดยทั่วไปส่วนใหญ่กล่าวถึงผลของการปฏิบัติงาน (Performance) เพราะถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ถ้ามีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติต่ำ ซึ่งความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

พรรณราย ทวีพะประภา (2532 : 61 - 62) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า เป็นการทำงานที่ใช้เทคนิคการจูงใจบุคคล ประกอบไปด้วย การชี้แจง การบอกเป้าหมายขององค์กร การตระหนักและยอมรับ การให้โอกาสและให้ความปลอดภัย การให้คนงานมีความสัมฤทธิ์ผล การพยายามปรับปรุงงาน การสร้างแรงจูงใจโดยการใช้เงินกระตุ้นให้ทำงานเป็นทีม การให้ความยุติธรรม ตลอดจนการกระตุ้นให้คนงานมีอิสระและมีความรับผิดชอบในการทำงาน

ไซมอน (Simon, 1960 : 180 - 181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 : 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2547 : 91 - 92) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ในหนังสือ “ศัพท์การบริหาร” ซึ่งมีหลายความหมาย ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการใช้ทรัพยากร ทั้งคน เงิน และอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่า ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานต่ำ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 แนวความคิดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในภาพสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้หลายท่าน ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964 : 99 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีชิต, 2538 : 24) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้ง 2 คำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954 : 397 - 398 อ้างถึงใน ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์, 2536 : 6 - 7) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรม โดยลักษณะการให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

และมิลเลท (Millet, 1954 : 397 - 398) ยังกล่าวว่า ความพึงพอใจของการรับบริการเป็นความนึกคิดและทัศนคติของผู้ที่ได้รับบริการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความคิดและทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

3. การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้ มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

4. ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัตินั้น ๆ

5. ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

6. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การช่วยเหลือแนะนำ ชี้แจง ในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

7. คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลของการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่ เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

เชลลีย์ (Shelly, 1975 : 252 อ้างถึงใน ประกายดาว คำทรงพันธ์, 2536 : 5) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994 : 98 อ้างถึงใน กิตติยา เหมงศ์, 2548 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้า จะเกิดความพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการปฏิบัติงานกับความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถ้าลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความรู้สึกทางบวก คือเกิดความพอใจ และถ้าได้รับบริการที่สูงกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกทางบวกเช่นกัน แต่ถ้าได้รับบริการที่ต่ำกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความรู้สึกทางลบ คือ เกิดความไม่พึงพอใจนั่นเอง

2.4.2 เหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 - 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่ว ๆ ไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ผู้ที่จะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีความมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ

ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวัง ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

ออสแคมป์ (Oskamps, 1984 : 174 - 175 อ้างถึงใน กนกพรรณ ชีระคำศรี, 2540 : 23) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวัง
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัย ดังกล่าวของ ออสแคมป์ (Oskamps) ได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theory) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theory)

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไรก็ตาม ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

สรุปได้ว่า เหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากน้อยเพียงใด ถ้าคาดหวังกับสิ่งนั้นแล้วได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ จะมีความผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเกิดขึ้นนั่นเอง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

เมธี ครองแก้ว (2529 : ไม่ปรากฏเลขหน้า อ้างถึงใน ชิดพงษ์ เปลี่ยนจำ, 2539 : 28 - 29) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะ อันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้นักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ซึ่งว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่าการจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้น จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์ สามารถเปรียบเทียบกันได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา
2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโตได้ (Pareto) กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งทีคนในสังคมชอบ และไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้น ก็สรุปได้ว่า สังคมชอบสิ่งนั้นด้วย
3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป
4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับบุคคล ทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจ และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนทุก ๆ ทาง โดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบในการเลือกใด ๆ ในสังคม และบุคคลจะเรียงลำดับความพึงพอใจของตนอย่างไรก็ได้
5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerld & Durant, 1980 : 586 อ้างถึงใน กนกพรพรณ ชีระคำศรี, 2540 : 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้น โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 15) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็วจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ เป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ไม่ว่าจะก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ซึ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการดำเนินงาน อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกศรี ชูระทอง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการจากสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานตามโครงการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ในกิจกรรมตามโครงการ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ธุรกรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการจัดการและควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกด้าน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังของประชาชนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ความรู้ที่มีต่อโครงการ และประสบการณ์ในการไม่แจ้งความ เมื่อตกเป็นผู้เสียหายหรือพยาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ภูมิลำเนา เหตุที่มาสถานีตำรวจ จำนวนครั้งที่ขอรับบริการ และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจในสถานี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอ ด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการ และความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้รับบริการ

คมศร พรหมพิทยายุทธ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภายในจังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของตำรวจสูงสุด และมีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยในเรื่องอาชีพ รายได้ ความเกี่ยวเนื่องกับตำรวจ และความเกี่ยวเนื่องในคดีเฉพาะในฐานะผู้เสียหายกับในฐานะพยาน มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภายในจังหวัดนครราชสีมา

นันทน์ภัส วงษ์พานิชอักษร (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี พบว่า การปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ในภาพรวม มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับดังนี้ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริการทั่วไป และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับดังนี้ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านอภัยภัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับเพศ และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี

ประดับ นวลละออง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการด้านสถานที่ที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่วนข้อมูลของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา คือ รายได้ ส่วนข้อมูลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการขอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

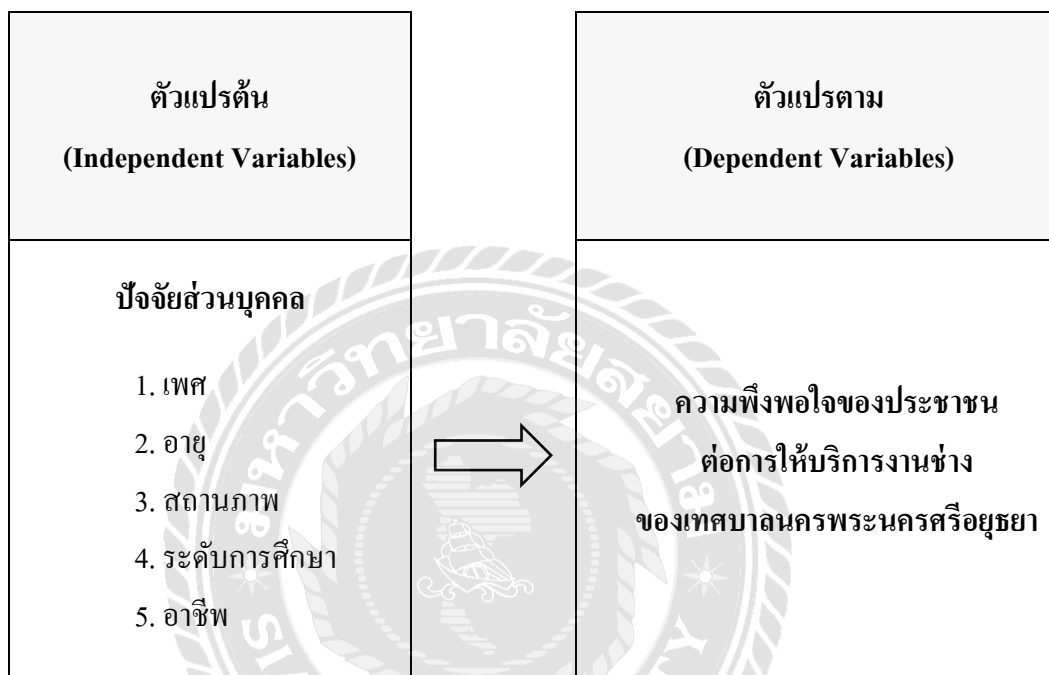
ปรีดา อุเงิน (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการบังคับใช้กฎหมายอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน ด้านการให้บริการแก่ประชาชน และด้านเครื่องหมายจราจรสัญญาณไฟจราจรและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ลักษณะที่พักอาศัย และระยะห่างระหว่างที่พักอาศัยกับถนน พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัด ฉะเชิงเทรา พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน ส่วนเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

อรอุมา สมบูรณ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 สมมติฐานการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สมมติฐานการวิจัย

Manheim et al. (2008 : 27 อ้างถึงใน พิษณุ เสี่ยงพวงษ์, 2558 : 34 - 35) อธิบายว่า สมมติฐานคือ ข้อความที่ผู้วิจัยเชื่อว่าเป็นจริง หรือเป็นข้อความที่กล่าวถึงสิ่งที่เราคาดการณ์ว่าจะค้นพบเมื่อทำการวิจัยจบสิ้นลง สมมติฐานที่ดีมีหลักการเขียน คือ ชัดเจน (Clear) พิสูจน์ได้ (Assignable) และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Relevant) โดยที่การตั้งสมมติฐานนั้น เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลที่จะเกิดขึ้น มันจะเป็นเหมือนหลักชัยให้มองเห็นทางเดินต่อ แต่ถ้าสุดท้ายแล้ว ผู้วิจัยกลับพบว่าผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือพิสูจน์ได้ว่าสมมติฐานผิด ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวอาจทำให้ผู้วิจัยตกใจและ ไปแก้ผลการวิจัยให้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ แต่ผู้วิจัยควรคิดว่าผลการวิจัยดังกล่าวถือเป็นเรื่องปกติและเป็นผลดีกับนักวิจัย เพราะนั่นแสดงว่า นักวิจัยอาจจะกำลังค้นพบผลการวิจัยที่น่าสนใจอยู่ ซึ่งนักวิจัยอาจจะทำการพิจารณาเพิ่มเติมต่อไป ทำให้นักวิจัยค้นพบสิ่งใหม่ ๆ ไม่รู้จบต่อไป (ผณิตรา ธีรานนท์, 2559 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

ดังนั้น จากความสนใจของผู้วิจัยที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ รวมถึงศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อที่จะได้ข้อมูลอันเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพ

และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งการศึกษาปัจจัยดังกล่าว เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นข้อมูลภูมิหลังของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาอย่างไร ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนเพศชาย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาค่ำ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำนวน 52,904 คน (เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา, 2555ก : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรคำนวณกลุ่มประชากรที่รู้จำนวนประชากร (Finite Population) ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727 - 728) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ	n	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนของประชากรทั้งหมด
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้ (โดยการวิจัยในครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{52,904}{1 + (52,904)(0.05)^2} \\ n &= 397 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการแทนค่าในสูตร ได้กลุ่มตัวอย่างจากสูตรเท่ากับ 397 คน ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) เนื่องจากเป็นวิธีที่สามารถสุ่มตัวอย่างได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ข้อคำถามมีลักษณะการตรวจรายการ (Checklist) และเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่

5	=	มากที่สุด
4	=	มาก
3	=	ปานกลาง
2	=	น้อย
1	=	น้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) มีดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและคำถามในแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ แล้วนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ผู้มาขอรับบริการในสำนักงานที่ไม่ใช่งานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971 จากสูตรดังนี้

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

เมื่อ	α	=	ค่าความสอดคล้องภายใน
	n	=	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	=	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตผู้บริหารเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแจกกับประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่าง จำนวน 397 คน
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- 1) การลงรหัสในแบบสอบถาม
 - 2) จัดทำคู่มือลงรหัสเพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่กำหนดไว้
 - 3) การแปลงข้อมูลที่ได้เป็นรหัส (Code) แล้วบันทึกลงในตารางลงรหัส
 - 4) นำข้อมูลจากการลงรหัสใน Coding Form ไปบันทึกในแผ่น CD
 - 5) กำหนดคำสั่งการใช้ค่าทางสถิติโดยนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
- เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 และการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
2. การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-Square) จากสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

เมื่อ	χ^2	=	ค่าไคสแควร์
	O	=	ค่าความถี่ที่ศึกษามาได้
	E	=	ค่าความถี่ที่หวังไว้โดยทฤษฎี

การแปลความหมายของค่าไคสแควร์ เพื่อให้ทราบผลการทดสอบสมมติฐานว่าเป็นอย่างไร นั้น ต้องอาศัยค่าไคสแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติต่าง ๆ จากตาราง χ^2 (Chi-Square Distribution Table) โดยผู้วิจัยจะต้องหาค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) จากสูตร

$$d.f. = (c - 1)(r - 1)$$

เมื่อ c = จำนวนตัวแปรที่เป็นช่องตั้ง (Column)
 r = จำนวนตัวแปรที่เป็นแถว (Row)

เมื่อได้ค่าไคสแควร์แล้ว หากพบว่า ค่าไคสแควร์มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ (ค่า Sig.) ที่กำหนดไว้ เช่น กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ หากมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

แต่ถ้าพบว่า ค่าไคสแควร์ มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ (ค่า Sig.) ที่กำหนดไว้ เช่น กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ หากมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กัน

และเพื่อให้ทราบทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม ผู้วิจัยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสูตร

$$Gamma = \frac{\sum CP - \sum IP}{\sum CP + \sum IP}$$

เมื่อ CP = คู่ที่สอดคล้องกัน (Consistent Pair)
 IP = คู่ที่ไม่สอดคล้องกัน (Inconsistent Pair)

สำหรับการพิจารณาทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) กับตัวแปรตาม นั้น พิจารณาได้ดังนี้ (Davis, 1971 : 49)

ค่า Gamma	ระดับความสัมพันธ์
+ 0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ในระดับสูง
+ 0.50 - 0.69	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ในระดับค่อนข้างสูง
+ 0.30 - 0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ในระดับปานกลาง
+ 0.10 - 0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ในระดับค่อนข้างต่ำ
+ 0.01 - 0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

- 0.01 - 0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบ ในระดับต่ำ
- 0.10 - 0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบ ในระดับค่อนข้างต่ำ
- 0.30 - 0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบ ในระดับปานกลาง
- 0.50 - 0.69	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบ ในระดับค่อนข้างสูง
- 0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบ ในระดับสูง



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำนวน 397 คน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมกลับคืนมา นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล หลังจากนั้นนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนาตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

(n=397)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ชาย	159	40.0	40.0
หญิง	238	60.0	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 เนื่องจากประชาชนในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 52,904 คน แยกเป็นเพศชาย 25,518 คน และเพศหญิง 27,386 คน (เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา, 2555ก : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ซึ่งเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย อีกทั้ง เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล โดยเพศชายถูกกำหนดให้เป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัว ส่วนเพศหญิงเป็นผู้ดูแลครอบครัว (Dick de Konning, ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ดังนั้น เพศหญิงจึงมีความสะดวกกว่าที่จะมาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งเพศหญิงมีจุดเชื่อมต่อบริการระหว่างสมองซีกซ้ายและขวามากกว่าเพศชาย เพศหญิงจึงมีความสามารถที่รอบด้านและสามารถทำได้หลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันเก่งกว่าเพศชาย (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2556 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) นอกจากนี้เพศหญิงจะมีความสามารถในการทำงานพร้อมกันหลาย ๆ อย่างได้แล้ว เพศหญิงไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใดจะมีความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของบุคคลได้ดีกว่าเพศชาย และเพศชายมีความก้าวร้าวมากกว่าเพศหญิงในทุกกรณี (วันทนีส์ แสงภักดี, 2554 : 3) จึงทำให้เพศหญิงเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายกว่าเพศชาย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่าเพศชาย ซึ่งความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งแต่ต้องการรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น (สาระดีดี.คอม, ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เพศหญิงมาติดต่อขอรับบริการมากกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบในด้านความคิดมากกว่าเพศชาย (สาระดีดี.คอม, ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) มีการเตรียมเอกสารที่รอบคอบ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อสอบถาม และผู้วิจัยได้แบ่งเพศเป็น 2 กลุ่มคือ เพศชาย กับ เพศหญิง เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน โดยกลุ่มเพศชาย คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่เป็นเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่เป็นเพศหญิง แสดงผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ

(n=397)			
เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ชาย	159	40.0	40.0
หญิง	238	60.0	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนประชาชนผู้มาขอรับบริการที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

(n=397)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ต่ำกว่า 20 ปี	33	8.3	8.3
20 - 30 ปี	112	28.2	36.5
31 - 40 ปี	84	21.2	57.7
41 - 50 ปี	107	26.9	84.6
51 ปีขึ้นไป	61	15.4	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 เนื่องจากช่วงอายุ 20 - 30 ปี ถือเป็นช่วงวัยผู้ใหญ่ กล่าวคือ วัยผู้ใหญ่ (Adulthood) คือ ช่วงอายุ 21 - 60 ปี โดยที่ช่วงอายุ 20 - 30 ปี ถือเป็นช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งช่วงอายุนี้นักคนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงของการศึกษาระดับอุดมศึกษา หรือสำเร็จการศึกษาแล้ว หรือมีงานทำแล้ว อีกทั้งในช่วงอายุนี้นร่างกายจะมีพลัง คล่องแคล่วว่องไว การรับรู้ต่าง ๆ จะมีความสมบูรณ์เต็มที่ เช่น สายตา การได้ยิน ความสามารถในการดมกลิ่น การลิ้มรส ฯลฯ จนกระทั่งเข้าสู่วัยกลางคน ความสามารถต่าง ๆ เหล่านี้จะลดลง รวมถึงพัฒนาการทางความคิด ตามแนวคิดของเพียเจท์ (Piaget) กล่าวว่า วัยผู้ใหญ่มีพัฒนาการทางสติปัญญาอยู่ในระดับ Formal Operations ซึ่งเป็นขั้นสูงสุดของพัฒนาการ มีความสามารถทางสติปัญญาสมบูรณ์ที่สุด คือ คุณภาพของความคิดจะเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กัน และมีความคิดรูปแบบนามธรรม (Abstract Logic) ผู้ใหญ่จะมีความคิดเปิดกว้าง ยืดหยุ่นมากขึ้น และรู้จักจดจำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ ทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี และยังมีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์และค้นหาปัญหาด้วย (จรัสลักษณ์ อินสุยะ และคณะ, 2548 : 1 - 2) อีกทั้งวัยผู้ใหญ่จะมีการควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความมั่นคงทางจิตใจดีกว่าวัยรุ่น คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น และรู้จักยอมรับผู้อื่นได้ดี (วัยผู้ใหญ่, 2558 :

ไม่ปรากฏเลขหน้า) ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนทั่วไปมีความคิดและให้คนในช่วงอายุนี้น่าติดต่อขอรับบริการ เพราะคิดว่าช่วงอายุนี้มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความคล่องแคล่ว ว่องไว และมีการรับรู้ ความคิด ความเข้าใจ การปรับตัว การควบคุมอารมณ์ได้ดีกว่าวัยรุ่นและวัยกลางคน และผู้วิจัยได้แบ่งอายุเป็น 2 กลุ่ม คือ อายุน้อย กับ อายุมาก เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน โดยกลุ่มอายุน้อย คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และกลุ่มอายุมาก คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป แสดงผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ

(n=397)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
อายุน้อย (ต่ำกว่า 40 ปี)	229	57.7	57.7
อายุมาก (41 ปีขึ้นไป)	168	42.3	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอายุน้อย (ต่ำกว่า 40 ปี) มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 ส่วนประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอายุมาก (41 ปีขึ้นไป) มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพ

(n=397)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
โสด	107	27.0	27.0
สมรส	290	73.0	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 และมีสถานภาพโสด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 เนื่องจาก สถานภาพสมรส คือ พื้นฐานของครอบครัว การมีครอบครัวซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นกลุ่มอ้างอิงที่จะ ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคลในครอบครัวนั้น ๆ (ปริดา อุ้งเงิน, 2551 : 17) สถานภาพของบุคคล จะบ่งบอกถึงควมมีอิสระในการตัดสินใจและอิทธิพลต่อกระบวนการคิดการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร สตรีที่สมรสแล้วและสตรีที่ยังโสดย่อมมีกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก สภาพครอบครัวและอิทธิพลของจำนวนบุคคลรอบข้าง (สาระคดี.คอม, ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ดังที่วรรณนิภา มหาวงศ์ (2555 : 10) กล่าวว่า สถานภาพสมรสมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของ บุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะใช้ เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากไม่มีภาระผูกพันหรือคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบ มากเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนทั่วไปมีความคิดและให้คนที่มิมีสถานภาพ สมรสมาติดต่อขอรับบริการ เพราะคิดว่าคนที่มิมีสถานภาพสมรสจะมีความคิดรอบคอบในการตัดสินใจ และการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่าคนโสด และผู้วิจัยได้แบ่งสถานภาพ เป็น 2 กลุ่ม คือ สถานภาพ โสด กับ สถานภาพสมรส เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน โดยกลุ่มสถานภาพโสด คือ ประชาชน ผู้มาขอรับบริการที่มีสถานภาพโสด และกลุ่มสถานภาพสมรส คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มี สถานภาพสมรส แสดงผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มสถานภาพ

(n=397)			
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
โสด	107	27.0	27.0
สมรส	290	73.0	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ส่วนประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 290 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.0

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=397)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
มัธยม/ปวช.	82	20.7	20.7
อนุปริญญา	70	17.6	28.3
ปริญญาตรี	152	38.3	76.6
สูงกว่าปริญญาตรี	93	23.4	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 จบการศึกษาระดับมัธยม/ปวช. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 เนื่องจาก การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาและที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิต การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวาง ลึกซึ้ง แตกต่างกันไป การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมความคิดอีกเช่นกัน (สาระดีดี.คอม, ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) นอกจากนี้ ปรมะ สตะเวทิน (2546 : 116) ยังได้กล่าวว่า การศึกษาเป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้น คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกรู้คิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย รวมถึงการมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน (อักษรารักษ์ ฐิตาศรี โรจน์, 2557 : 9) ประชาชนที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้ถึงหลักการบริหารจัดการที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาของประชาชน (แหวะมะ จินาแหว, 2553 : 63) ตระหนักในผลกระทบมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ สามารถแสดงความคิดเห็นได้กว้างขวางและให้ความสนใจต่อการมีส่วนร่วมอย่างมีเป้าหมายและมีประเด็นที่กว้างขวาง (พระไพฑูรย์ อารัมภรัตน์, 2556 : 474) รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีศักยภาพมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เพราะการศึกษา คือ การเรียนรู้และสั่งสมความรู้ ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิดและสติปัญญา สามารถวิเคราะห์หาเหตุและผลในเรื่องต่าง ๆ ได้ (ปรีดา อุ่งเงิน, 2551 : 17) ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนทั่วไปมี

ความคิดและให้คนจบการศึกษาสูงมาติดต่อขอรับบริการ เพราะคิดว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลหรือกฎระเบียบต่าง ๆ มากกว่า รวมทั้งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) รายงานข้อมูลสถิติการศึกษาของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 265,012 คน และระดับปริญญาโท จำนวน 36,654 คน จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้วิจัยได้แบ่งระดับการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษาต่ำ กับ ระดับการศึกษาสูง เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน โดยกลุ่มระดับการศึกษาต่ำ คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาสูง คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่จบการศึกษาดั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป แสดงผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา

(n=397)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ระดับการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	152	38.3	38.3
ระดับการศึกษาสูง (ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป)	245	61.7	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ส่วนประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาสูง (ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป) มีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	23	5.8	5.8
เกษตรกรรม	40	10.1	15.9
รับจ้าง	68	17.1	33.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	142	35.8	68.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	124	31.2	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 รับจ้าง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 เกษตรกรรม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 เนื่องจากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ในปี พ.ศ. 2558 พบว่า ผู้มีงานทำในประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 38 ล้านคน เป็นแรงงานในระบบ 16 ล้านคน และเป็นแรงงานนอกระบบ 21 ล้านคน แรงงานนอกระบบเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบอาชีพอิสระ (กรมการจัดหางาน, 2557 : 16) การประกอบอาชีพอิสระ คือ การประกอบกิจการหรือธุรกิจส่วนตัว (การประกอบอาชีพอิสระ, ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) เช่น การผลิตสินค้า การค้าขาย หรือบริการต่าง ๆ ฯลฯ (กรมการจัดหางาน, 2557 : 3) ซึ่งการประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่จะเป็นการค้าขาย โดยจะทำการขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ห้างสรรพสินค้า ตลาด และบริเวณริมถนน ซึ่งการค้าขายบริเวณริมถนนนั้นถือได้ว่ามีความใกล้ชิดกับพื้นที่ ทำให้พบสิ่งต่าง ๆ เช่น อาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน สาธารณูปโภคอื่น ๆ ซึ่งอาจพบว่า มีปัญหา ต้องรีบแก้ไข ซ่อมแซม ปรับปรุง จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และจากตัวเลือกคำตอบของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ผู้วิจัยเห็นว่า ตัวเลือกคำตอบสามารถแบ่งเป็น กลุ่มบุคคลทั่วไปกับกลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานทางด้านภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ หรืออาจกล่าวได้ว่า กลุ่มบุคคลทั่วไป คือ กลุ่มบุคคลที่มีอาชีพไปทางด้านเอกชน ค้าขาย มีการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นทางการ รวมถึงมีระยะเวลาการทำงานที่ไม่มั่นคง จึงได้รวมผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพไว้ในกลุ่มนี้ด้วย ส่วนอีกกลุ่มคือ กลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานทางด้านภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจนั้น เป็นกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพไปทางด้านภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นทางการ และมีระยะเวลา

การทำงานที่มั่นคง ผู้วิจัยจึงแบ่งอาชีพเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน โดยกลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และรวมถึงไม่ได้ประกอบอาชีพ ส่วนกลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ แสดงผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

(n=397)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ไม่ได้รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (เกษตรกรรม รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย และไม่ได้ประกอบอาชีพ)	273	68.8	68.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	124	31.2	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (เกษตรกรรม รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และไม่ได้ประกอบอาชีพ) มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ส่วนประชาชนผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2

4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา แสดงผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

(n=397)

การให้บริการงานช่าง ของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อ ราชการเป็นอย่างดี	2 (0.5)	19 (4.8)	63 (15.9)	114 (28.7)	199 (50.1)
2. เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องตาม ความต้องการของท่าน	2 (0.5)	0 (0.0)	79 (19.9)	152 (38.3)	164 (41.3)
3. ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	0 (0.0)	0 (0.0)	103 (26.0)	180 (45.3)	114 (28.7)
4. ระยะเวลาในการบริการจนแล้วเสร็จ มีความรวดเร็วทันใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	77 (19.4)	210 (52.9)	110 (27.7)
5. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและ ต่อเนื่องจนแล้วเสร็จตามลำดับก่อนหลัง	0 (0.0)	2 (0.5)	91 (22.9)	168 (42.3)	136 (34.3)
6. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ แก่ท่านไว้ชัดเจน	0 (0.0)	5 (1.3)	82 (20.6)	170 (42.8)	140 (35.3)
7. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	0 (0.0)	5 (1.3)	72 (18.1)	161 (40.6)	159 (40.0)
รวม	1 (0.3)	4 (1.1)	81 (20.4)	165 (41.5)	146 (36.7)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง	2 (0.5)	7 (1.8)	49 (12.3)	185 (46.6)	154 (38.8)
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ ในการให้บริการ	0 (0.0)	2 (0.5)	58 (14.6)	161 (40.6)	176 (44.3)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

(n=397)

การให้บริการงานช่าง ของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อย่างเท่าเทียมกัน	0 (0.0)	5 (1.3)	56 (14.1)	173 (43.6)	163 (41.0)
11. เจ้าหน้าที่อธิบายระเบียบขั้นตอน ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ และให้คำแนะนำ เมื่อท่านมีปัญหา	2 (0.5)	5 (1.3)	72 (18.1)	220 (55.4)	98 (24.7)
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ และตอบคำถามท่าน ได้	0 (0.0)	0 (0.0)	84 (21.2)	224 (56.4)	89 (22.4)
13. ท่านพึงพอใจกับบริการของเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	2 (0.5)	77 (19.4)	229 (57.7)	89 (22.4)
14. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุข และยิ้มแย้มแจ่มใส	0 (0.0)	2 (0.5)	79 (19.9)	169 (42.6)	147 (37.0)
รวม	1 (0.3)	3 (0.8)	68 (17.1)	194 (48.9)	131 (32.9)
ด้านสภาพแวดล้อม					
15. ความสะอาด กว้างขวาง คู่มือ บริเวณภายใน สำนักงาน	0 (0.0)	2 (0.5)	79 (19.9)	194 (48.9)	122 (30.7)
16. มีการประชาสัมพันธ์บอกหลักฐาน ที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน	0 (0.0)	0 (0.0)	89 (22.4)	191 (48.1)	117 (29.5)
รวม	0 (0.0)	1 (0.3)	84 (21.2)	192 (48.5)	120 (30.0)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

(n=397)

การให้บริการงานช่าง ของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. การจัดวางโต๊ะเก้าอี้สะดวกแก่การ ให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	84 (21.2)	224 (56.4)	89 (22.4)
18. ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับมารับ บริการ	0 (0.0)	2 (0.5)	67 (16.9)	206 (51.9)	122 (30.7)
รวม	0 (0.0)	1 (0.3)	75 (19.0)	215 (54.2)	106 (26.5)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา สามารถแยกพิจารณาเป็นรายข้อได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พร้อมข้อควรปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับประชาชน โดยประชาสัมพันธ์ไว้ ณ จุดบริการ จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้รับความสะดวก สามารถเข้าใจขั้นตอนการติดต่อและการปฏิบัติงานในเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องตามความต้องการของท่าน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่และดูแลประชาชนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อย ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 เนื่องจากหน่วยงานมีประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการให้บริการ เอกสารต่าง ๆ พร้อมตัวอย่าง และหลักฐานที่ต้องใช้ รวมถึงมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 4 ระยะเวลาในการบริการจนแล้วเสร็จ มีความรวดเร็วทันใจ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 เนื่องจากหน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วทันใจประชาชนผู้มาขอรับบริการ ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 5 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและต่อเนื่องจนแล้วเสร็จตามลำดับก่อนหลัง พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การให้บริการ

เป็นไปตามขั้นตอนและต่อเนื่องจนแล้วเสร็จตามลำดับก่อนหลัง ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการ จึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 6 มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก่ท่านไว้ชัดเจน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พร้อมข้อควรปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับประชาชน โดยประชาสัมพันธ์ไว้ ณ จุดบริการ ทำให้มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 7 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พร้อมข้อควรปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับประชาชน โดยประชาสัมพันธ์ไว้ ณ จุดบริการ รวมทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส รวมทั้งเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีตัวชี้วัดเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการบริการ ดูแลประชาชนผู้มาขอรับบริการ เป็นอย่างดี จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 เนื่องจากหน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการ จัดลำดับประชาชนผู้มาขอรับบริการก่อนหลัง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและ บริการอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 11 เจ้าหน้าที่อธิบายระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ และให้คำแนะนำเมื่อท่าน มีปัญหา พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีจำนวน น้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากหน่วยงานมีการเตรียมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำ ชี้แจง และช่วยตอบปัญหาแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น ลำดับ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลา ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการสามารถตรวจสอบ และติดตามได้ จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 12 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อและตอบคำถามท่านได้ พบว่า ประชาชน ผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การบริหาร การปฏิบัติราชการ ความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ฯลฯ แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ทุกคน และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวกและสามารถเข้าใจในเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ ดังนั้น ประชาชนผู้มาขอรับบริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 13 ท่านพึงพอใจกับบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง คอยให้คำแนะนำ ชี้แจง และช่วยตอบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 14 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 15 ความสะอาด กว้างขวาง คุุติ บริเวณภายในสำนักงาน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดระเบียบการให้บริการเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ดูแลทำความสะอาดตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 16 มีการประชาสัมพันธ์บอกหลักฐานที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พร้อมข้อควรปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับประชาชน โดยประชาสัมพันธ์ไว้ ณ จุดบริการ อีกทั้งมีการเตรียมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ ชี้แจง และช่วยตอบปัญหาแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน หลักฐานที่ต้องใช้ ฯลฯ เพื่อให้

ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าใจขั้นตอนและเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 17 การจัดวางโต๊ะเก้าอี้สะดวกแก่การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดระเบียบการให้บริการเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ดูแลอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ โต๊ะ ฯลฯ ที่จัดเตรียมไว้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการตลอดเวลา จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 18 ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับมารอรับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดระเบียบการให้บริการเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ดูแลอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ โต๊ะ ฯลฯ ที่จัดเตรียมไว้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการตลอดเวลา จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 และข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตามความต้องการของท่าน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 15 ข้อ คือ ข้อที่ 13 ท่านพึงพอใจกับบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 ข้อที่ 12 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อและตอบคำถามท่านได้ และข้อที่ 17 การจัดวางโต๊ะเก้าอี้สะดวกแก่การให้บริการ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 ข้อที่ 11 เจ้าหน้าที่อธิบายระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ และให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหา จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ข้อที่ 4 ระยะเวลาในการบริการจนแล้วเสร็จ มีความรวดเร็วทันใจ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 ข้อที่ 18 ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับมารอรับบริการ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ข้อที่ 15 ความสะอาด กว้างขวาง ดูดี บริเวณภายในสำนักงาน จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ข้อที่ 16 มีการประชาสัมพันธ์บอกหลักฐานที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง

จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ข้อที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ข้อที่ 6 มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก่ท่านไว้ชัดเจน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ข้อที่ 14 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 ข้อที่ 5 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและต่อเนื่องจนแล้วเสร็จตามลำดับก่อนหลัง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และข้อที่ 7 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 และด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

ผลคะแนนคำถามระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม เป็นการรวมคะแนนคำถามของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำนวน 18 ข้อ แสดงผลดังตารางที่ 4.12 และผู้วิจัยได้แบ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยรวมเป็น 2 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจต่ำ กับ ระดับความพึงพอใจสูง เพื่อให้ง่ายต่อการทดสอบสมมติฐาน แสดงผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามคะแนนระดับความพึงพอใจ โดยรวม

(n=397)

คะแนนระดับความพึงพอใจ โดยรวม	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
38	1	0.3	0.3
47	1	0.3	0.5
48	1	0.3	0.8
49	1	0.3	1.0
50	2	0.5	1.5
51	2	0.5	2.0
52	3	0.8	2.8
53	6	1.5	4.3
54	12	3.0	7.3
55	6	1.5	8.8
56	6	1.5	10.3
57	3	0.8	11.1
58	8	2.0	13.1
59	4	1.0	14.1
60	3	0.8	14.9
61	5	1.3	16.1
62	7	1.8	17.9
63	6	1.5	19.4
64	4	1.0	20.4
65	5	1.3	21.7
66	3	0.8	22.4
67	2	0.5	22.9
68	6	1.5	24.4
69	5	1.3	25.7

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามคะแนนระดับความพึงพอใจ โดยรวม (ต่อ)

(n=397)

คะแนนระดับความพึงพอใจ โดยรวม	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
70	2	0.5	26.2
71	4	1.0	27.2
72	51	12.8	40.1
73	14	3.5	43.6
74	20	5.0	48.6
75	16	4.0	52.6
76	14	3.5	56.2
77	21	5.3	61.5
78	20	5.0	66.5
79	11	2.8	69.3
80	8	2.0	71.3
81	10	2.5	73.8
82	7	1.8	75.6
83	6	1.5	77.1
84	3	0.8	77.8
85	11	2.8	80.6
86	13	3.3	83.9
87	2	0.5	84.4
88	6	1.5	85.9
89	12	3.0	88.9
90	44	11.1	100.0
รวม	259	100.0	

จากตารางที่ 4.12 การแจกแจงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามคะแนนระดับความพึงพอใจ โดยรวม จะเห็นได้ว่า ช่วงคะแนน 38 - 74 มีผลรวมร้อยละ 48.6 เป็นระดับคะแนนที่ต่ำ ดังนั้นช่วงคะแนน 38 - 74 จะเป็นคะแนนของระดับความพึงพอใจต่ำ ส่วนช่วงคะแนน 75 - 90 จะเป็นคะแนนของระดับความพึงพอใจสูง แสดงผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ โดยรวม

(n=397)

ระดับความพึงพอใจ โดยรวม	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ระดับความพึงพอใจต่ำ (คะแนน 38 - 74)	193	48.6	48.6
ระดับความพึงพอใจสูง (คะแนน 75 - 90)	204	51.4	100.0
รวม	397	100.0	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยรวม กลุ่มระดับความพึงพอใจต่ำ (คะแนน 38 - 74) มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 ส่วนกลุ่มระดับความพึงพอใจสูง (คะแนน 75 - 90) มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ 5 สมมติฐาน ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการกำหนดตารางไขว้ (Cross Tabulation) ใช้สถิติ Chi-Square Test และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงผลดังตารางที่ 4.14 - 4.18

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนเพศชาย

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง

เพศ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ชาย	76 (19.1)	83 (20.9)	159 (40.0)	0.071	>0.05	-0.027	>0.05
หญิง	117 (29.5)	121 (30.5)	238 (60.0)				
รวม	193 (48.6)	204 (51.4)	397 (100.0)				

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.071 และค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันจริง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนเพศชาย และผลการทดสอบสามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน โดยเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกศรี ฐะระทอง

(2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ความรู้ที่มีต่อโครงการ และประสบการณ์ในการไม่แจ้งความเมื่อตกเป็นผู้เสียหายหรือพยาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ภูมิลำเนา เหตุที่มาสถานีตำรวจ จำนวนครั้งที่ขอรับบริการ และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจในสถานี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อย

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง

อายุ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
อายุน้อย	115 (29.0)	114 (28.7)	229 (57.7)	0.557	>0.05	0.076	>0.05
อายุมาก	78 (19.6)	90 (22.7)	168 (42.3)				
รวม	193 (48.6)	204 (51.4)	397 (100.0)				

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.557 และค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันจริง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ประชาชนที่มีอายุมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อย และผลการทดสอบสามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน โดยเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการ และความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง

สถานภาพ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
โสด	49 (12.4)	58 (14.6)	107 (27.0)	0.466	>0.05	-0.077	>0.05
สมรส	144 (36.2)	146 (36.8)	290 (73.0)				
รวม	193 (48.6)	204 (51.4)	397 (100.0)				

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างสถานภาพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.466 และค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันจริง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด และผลการทดสอบสามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกศรี ชูระทอง (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ความรู้ที่มีต่อโครงการ และประสบการณ์ในการไม่แจ้งความเมื่อตกเป็นผู้เสียหายหรือพยาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ภูมิฐานะ เหตุที่มาสถานีตำรวจ จำนวนครั้งที่ขอรับบริการ และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับตำรวจในสถานี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการ และความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้รับบริการ

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำ

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ระดับการศึกษาต่ำ	71 (17.9)	81 (20.4)	152 (38.3)	0.357	>0.05	-0.062	>0.05
ระดับการศึกษาสูง	122 (30.7)	123 (31.0)	245 (61.7)				
รวม	193 (48.6)	204 (51.4)	397 (100.0)				

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.357 และค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันจริง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำ และผลการทดสอบสามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการ และความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียน

บัตรของผู้มารับบริการ และยังคงคล้องกับงานวิจัยของประดับ นวลละออง (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา พบว่า ข้อมูลของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา คือ รายได้ ส่วนข้อมูลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการขอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ไม่ได้รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	145 (36.5)	128 (32.3)	273 (68.8)	7.082	<0.05	0.284	<0.05
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	48 (12.1)	76 (19.1)	124 (31.2)				
รวม	193 (48.6)	204 (51.4)	397 (100.0)				

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอาชีพกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 7.082 และค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบทางสถิติได้ค่า Gamma เท่ากับ 0.260 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันจริง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผลการทดสอบสามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่า ประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เนื่องจากประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จะมีความเข้าใจการดำเนินงานขององค์การภาครัฐมากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เพราะประชาชนเหล่านี้ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐเช่นกัน ส่วนประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จะเป็นประชาชนผู้ประกอบการอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และรวมถึงประชาชนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ซึ่งประชาชนเหล่านี้จะมีความเข้าใจการดำเนินงานขององค์การภาครัฐน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อีกทั้ง ประชาชนผู้ประกอบการอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ถือได้ว่าเป็นกลุ่มอาชีพอิสระ เพราะ การประกอบอาชีพอิสระ คือ การประกอบกิจการหรือธุรกิจส่วนตัว ในการผลิตสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีอิสระในการกำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ผลตอบแทนที่ได้รับ คือ กำไรที่ได้มาจากการลงทุน อาชีพอิสระแบ่งประเภทออกเป็น 4 ประเภท คือ การผลิต การบริการ การซื้อมา - ขายไป และการเกษตร (การประกอบอาชีพอิสระ, ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ซึ่งวิธีการดำเนินงานของการประกอบอาชีพอิสระจะแตกต่างจากองค์การภาครัฐที่มีระเบียบ เป็นทางการ มีขอบเขตในการดำเนินงานที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ โครงสร้างภายในและกระบวนการทำงานจะมีวัตถุประสงค์ เกณฑ์การประเมินผล และการตัดสินใจที่ยุ่งยาก อิสระในการตัดสินใจและความยืดหยุ่นมีน้อย (Kanta, 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) จึงทำให้ประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจที่มาติดต่อขอรับบริการ ไม่เข้าใจการดำเนินงานขององค์การภาครัฐ ที่มีขั้นตอน ระเบียบ และเป็นทางการ ส่งผลให้บางครั้งต้องรอนาน และไม่สะดวกต่อการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างน้อย ไม่เหมือนประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจที่มีความเข้าใจการดำเนินงานขององค์การภาครัฐมากกว่า กล่าวคือ ไม่ต้องการสอบถามอะไรมาก เพียงแค่ได้รับบริการก็ถือว่าพึงพอใจแล้ว และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีดา อุ๋เงิน (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ลักษณะที่พักอาศัย และระยะห่างระหว่างที่พักอาศัยกับถนน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคมศร พรหมพิทยาอุท (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ

ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยในเรื่องอาชีพ รายได้ ความเกี่ยวเนื่องกับตำรวจ และความเกี่ยวเนื่องในคดีเฉพาะในฐานะผู้เสียหายกับในฐานะพยาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจภายในจังหวัดนครราชสีมา

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนเพศชาย	0.071	>0.05	-0.027	>0.05	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อย	0.557	>0.05	0.076	>0.05	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด	0.466	>0.05	-0.077	>0.05	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำ	0.357	>0.05	-0.062	>0.05	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7.082	<0.05	0.284	<0.05	ยอมรับสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จำนวน 397 คน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมกลับคืนมา นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล หลังจากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลสรุปการวิจัยและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 สถานภาพสมรส จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 และข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องตามความต้องการของท่าน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ตามลำดับ

และอยู่ในระดับมาก 15 ข้อ คือ ข้อที่ 13 ท่านพึงพอใจกับบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 ข้อที่ 12 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อและตอบคำถามท่านได้ และข้อที่ 17 การจัดวางโต๊ะเก้าอี้สะดวกแก่การให้บริการ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 ข้อที่ 11 เจ้าหน้าที่อธิบายระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ และให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหา จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ข้อที่ 4 ระยะเวลาในการบริการจนแล้วเสร็จ มีความรวดเร็วทันใจ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 ข้อที่ 18 ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับมารับบริการ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ข้อที่ 15 ความสะอาด กว้างขวาง คุ้ย บริเวณภายในสำนักงาน จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ข้อที่ 16 มีการประชาสัมพันธ์บอกหลักฐานที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ข้อที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ข้อที่ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ข้อที่ 6 มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก่ท่านไว้ชัดเจน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ข้อที่ 14 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 ข้อที่ 5 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและต่อเนื่องจนแล้วเสร็จตามลำดับก่อนหลัง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และข้อที่ 7 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ด้านสภาพแวดล้อม จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 และด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนเพศชาย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาค่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้น ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างมากกว่าประชาชนที่ไม่ได้มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น อาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก แต่มี 3 ข้อ ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ และข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตามความต้องการของท่าน อาจเนื่องมาจาก หน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พร้อมข้อควรปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับประชาชน โดยประชาสัมพันธ์ไว้ ณ จุดบริการ จึงทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้รับความสะดวก สามารถเข้าใจขั้นตอนการติดต่อและการปฏิบัติงานในเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีตัวชี้วัดเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการบริการดูแลประชาชนผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อย แต่ถึงอย่างนั้น จากผลการวิจัยยังพบว่า ข้อคำถามที่ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับสุดท้าย คือ ข้อที่ 14 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส ข้อที่ 5 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและต่อเนื่องจนแล้วเสร็จตามลำดับก่อนหลัง และข้อที่ 7 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากรูปแบบในการให้บริการที่เป็นลำดับขั้นตอน อาจทำให้การบริการหรือการปฏิบัติงานบางครั้งไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ได้กำหนดไว้ เกิดความล่าช้า ดังนั้น หน่วยงานควรลดขั้นตอนและปรับวิธีการปฏิบัติ นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการรูปแบบต่าง ๆ เพื่อลดภาระและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รวมทั้งปรับทัศนคติและพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ให้พร้อมต่อการบริการอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ แต่ละกองงานที่ให้บริการของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ได้รายละเอียดในแต่ละกองงานนั้นมากยิ่งขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างแท้จริง

3. ควรทำการศึกษาเรื่องปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละกองงานที่ให้บริการของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อที่จะได้นำไปเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น

4. ควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่น ๆ เพื่อให้ได้รายละเอียดในแต่ละเทศบาลว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง และมีมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน



บรรณานุกรม

หนังสือ

- กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ. การปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด : แนวทาง
สู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ลาดพร้าว, 2543.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, 2552.
- โกวิท พวงงาม. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีกคิด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
เทศาภิบาล, 88(7), 11 - 14, 2536.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร : รักอ่าน, 2538.
- นันทน์ภัส วังษ์พานิชอักษร. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 8(1), 208 - 218, (2559, มกราคม - มิถุนายน).
- ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ภาพการพิมพ์, 2546.
- พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.
- พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น,
2536.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :
วิชั่นอาร์ต คอร์ปอเรชั่น, 2532.
- พระไพฑูรย์ อารัมภรัตน์. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกิจกรรมทางพุทธศาสนา กรณีศึกษา
เขตทวีวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 6(1),
457 - 478, (2556, มกราคม - เมษายน).
- พิษณุ เสี่ยมพงษ์. วิจัยวิจัยทางรัฐศาสตร์ : การประยุกต์ใช้และตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558
- พิสมัย ปโชติการ. การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2538.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เจตคติและความพึงพอใจในการบริหาร. กรุงเทพมหานคร :
ชวนพิมพ์, 2539.

- แหวะมะ จินาแหว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
นราธิวาส : กรณีศึกษา ประชาชนในเขตอำเภอช้างอ. วารสารวิทยบริการ, 21(1), 46 - 66,
(2553, มกราคม - เมษายน).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. ศัพท์การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2547.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : เอช เอ็น กรุ๊ป, 2521.
- สุเมศวร์ เลือทอง, อรสา จรูญธรรม และกานต์ บุญศิริ. คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวไลยอลงกรณ์
ปริทัศน์, 3(2), 79 - 91, (2556, กรกฎาคม - ธันวาคม).
- อมรา ผูกบุญเขต. คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : ส. เอเชียเพลส, 2549.
- อัยฎา ผาใต้. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11(53), 65 - 72,
(2557, เมษายน - มิถุนายน).

เอกสารอื่น

- กนกพรรณ ชีระคำศรี. การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.
- กนกศรี ชูระทอง. การประเมินผลโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจ
นครบาลลุมพินี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- กรมการจัดหางาน. รายงานผลการวิจัย เรื่อง แนวโน้มอาชีพอิสระในอนาคต 3 ปีข้างหน้า
(พ.ศ. 2558 - 2560). สืบค้น 5 ธันวาคม 2558 จาก [http://doe.go.th/prd/assets/upload/files/
bkk_th/33cf7726720128fc8aa037e93c44d54a.pdf](http://doe.go.th/prd/assets/upload/files/bkk_th/33cf7726720128fc8aa037e93c44d54a.pdf), 2557.
- กรรณิการ์ ยศดี. มรดกโลกในไทย 2 : นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา. สืบค้น
23 สิงหาคม 2558 จาก http://aseannotes.blogspot.com/2014/07/2_5059.html, 2557.
- การประกอบอาชีพอิสระ. สืบค้น 1 ธันวาคม 2558 จาก [http://province.doe.go.th/chumphon/
archeep.html](http://province.doe.go.th/chumphon/archeep.html), ม.ป.ป.

กิตติยา เหมงค์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ หลักสี่. ปัญหาพิเศษ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหาร
รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียน
และบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและ
สิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

คมศร พรหมพิทยายุทธ. การบริการประชาชนของสถานีตำรวจในจังหวัดนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.

คำนวน เล่าไพบุลย์กิจเจริญ. ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.

จรัสลักษณ์ อินสุยะ และคณะ. วิทยุใหญ่และวิทยุกลางคน. เอกสารการค้นคว้าประกอบวิชา
สุขวิทยาส่วนบุคคล (Personal Hygiene) สาขาวิชาบ้านและชุมชน ภาควิชามนุษยศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

ชิดพงษ์ เปลี้นขำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2539.

เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา. กองช่าง. สืบค้น 22 ธันวาคม 2557 จาก

<http://www.ayutthayacity.go.th/th/sub/121/index.html>, 2555ค.

เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา. ข้อมูลทั่วไป. สืบค้น 22 ธันวาคม 2557 จาก

<http://www.ayutthayacity.go.th/th/sub/110/index.html>, 2555ก.

เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา. สืบค้น 27 สิงหาคม 2558 จาก <https://www.facebook.com/>

110409402398098/photos/a.11490268615498.14925.110409402398098/7120169722373
35/?type=3, 2558

เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา. หน่วยงานภายใน. สืบค้น 22 ธันวาคม 2557 จาก

<http://www.ayutthayacity.go.th/th/main/15/division.html>, 2555ข.

- ประกายดาว คำรณพันธ์. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.
- ประชา ลีมวงษ์ทอง. คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. สมอมนุษย์ชาย-หญิงไม่เหมือนกัน ต้นตอกระบวนการคิด-ความถนัด-พฤติกรรมต่าง. สืบค้น 11 ตุลาคม 2558 จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1387275610, 2556.
- ประดับ นวลละออง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนั้งस्ता จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ประสิทธิ์ ค.ศิริบุญการ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง ศึกษากรณี เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- ปรีดา อุ้งเงิน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2551.
- ผณินทรา ธีรานนท์. วิธีเขียนสมมติฐานงานวิจัยให้โดน. สืบค้น 29 สิงหาคม 2558 จาก https://researchjung.blogspot.com/2016/12/blog-post_4.html, 2559
- พิทักษ์ ตรุษทิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- เพ็ญพิรุณ คำภูษา. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

- วรรณนิภา มหาวงศ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดการเข้าพักอาศัย หรือ การเช่าบริการ
อพาร์ทเมนต์ในเขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- วันทนี้อยู่ แส่นักดี. บทที่ 1 ความหมายและความสำคัญของบุคลิกภาพ. สืบค้น 11 ตุลาคม 2558
จาก http://management.aru.ac.th/mnge/images/pdf/e-book/wanthanee/eb_chapter1.pdf,
2554.
- วัยผู้ใหญ่. สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2558 จาก <http://aboutadult.blogspot.com/2015/09/adulthood-21-60-3-early-adulthood-early.html>, 2558
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา. สืบค้น 8 มีนาคม 2558 จาก
<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%AD%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%98%E0%B8%A2%E0%B8%B2>, 2558.
- วิรัช ธีรพันธุ์เมธี. เทศบาล. สืบค้น 10 ธันวาคม 2557 จาก <http://www.royin.go.th/?knowledges=%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5>,
2539.
- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย
ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
ภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

- ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท ร.พ.ช. : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- ศุภสิทธิ์ โดสุกถาวรณ. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- สาระดีดี.คอม. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร. สืบค้น 11 ตุลาคม 2558 จาก http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=76:conceptual-framework-population-demographic-communication&catid=25:the-project&Itemid=72, ม.ป.ป.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. ข้อมูลสถิติการศึกษา. สืบค้น 1 ธันวาคม 2558 จาก <http://www.info.mua.go.th/information/index.php>, 2558.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. ตารางสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ. สืบค้น 5 ธันวาคม 2558 จาก http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search/result_by_department-th.jsp, 2558.
- สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย, 2553.
- สุกัญญา โอภากุล. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี งานของฝ่ายทะเบียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- สุเทพ เขียมลง. การบริหารราชการแผ่นดิน. สืบค้น 10 ธันวาคม 2557 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99>, ม.ป.ป.
- สุกัชชา พันเลิศพาณิชย์. บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น. สืบค้น 15 ธันวาคม 2557 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/422467>, 2555.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

อรอุมา สมบูรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 2558.

อักษรารักษ์ จิตาศรีโรจน์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 2557.

อาทิตย์ สุขสะอาด. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแหลมงอบ ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

Dick de Konning. บทบาทของชายและหญิงในครอบครัว. สืบค้น 11 ตุลาคม 2558 จาก <http://www.thaifamilylink.net/web/node/11>, ม.ป.ป.

Jasminta. เที่ยวเมืองประวัติศาสตร์ “อยุธยา” คุณค่ามรดกโลก. สืบค้น 23 สิงหาคม 2558 จาก <http://travel.mthai.com/region/central/111446.html>, 2558.

Kanta. แนวความคิด เรื่อง ความแตกต่างของการจัดการภาครัฐและเอกชน. สืบค้น 1 ธันวาคม 2558 จาก http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/blog-post_88.html, 2555.

BOOKS

Davis, J.A. Elementary Survey Analysis. NJ : Prentice Hall, 1971.

Millet, J. D. Management in the public service. NY : McGraw - Hill, 1954.

Simon, H. A. Administration Behavior. NY : McMillian, 1960.

Yamane, T. Statistics : An Introductory Analysis (3rd ed.). NY : Harper and Row Publications, 1973.



ภาคผนวก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่าง ของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นสำหรับการศึกษาวิจัยตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถามและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับข้อมูลที่ตรงตามความจริงจากท่าน โดยข้อมูลที่ได้จากการสอบถามครั้งนี้จะเก็บไว้เป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน อีกทั้งข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจะนำไปใช้ในการพัฒนาการบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

นายมงคล รื่นเรืองฤทธิ์

นิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ต้องการ

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี 5. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

 1. โสด 2. สมรส

4. ระดับการศึกษา

 1. มัธยม/ปวช. 2. อนุปริญญา 3. ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

 1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ 2. เกษตรกรรม 3. รับจ้าง 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
กระบวนการให้บริการ						
1.	ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี					
2.	เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องตามความต้องการของท่าน					
3.	ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4.	ระยะเวลาในการบริการจนแล้วเสร็จ มีความรวดเร็วทันใจ					
5.	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและต่อเนื่องจนแล้วเสร็จตามลำดับก่อนหลัง					
6.	มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก่ท่านไว้ชัดเจน					
7.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
8.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง					
9.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ					
10.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11.	เจ้าหน้าที่อธิบายระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ และให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหา					
12.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ และตอบคำถามท่านได้					
13.	ท่านพึงพอใจกับบริการของเจ้าหน้าที่					
14.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส					
สภาพแวดล้อม						
15.	ความสะอาด กว้างขวาง ภูมิทัศน์บริเวณภายในสำนักงาน					
16.	มีการประชาสัมพันธ์บอกหลักฐานที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน					
สิ่งอำนวยความสะดวก						
17.	การจัดวางโต๊ะเก้าอี้สะดวกแก่การให้บริการ					
18.	ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับมารับบริการ					

*** ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นายมงคล รื่นเรืองฤทธิ์
วันเดือนปีเกิด	8 มิถุนายน 2510
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม แขนงวิชาเทคโนโลยีก่อสร้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	หัวหน้าฝ่ายการโยธา (นักบริหารงานช่าง ระดับต้น) 27 ถนนนเรศวร ตำบลหортันไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
ที่อยู่ปัจจุบัน	74/2 หมู่ 4 ตำบลท่าवासกรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000

