



ความตั้งใจของประธานที่เปี่ยมคุณ ให้บริการงานป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

แผน ๑๐๓๓๕

สารนิเทศฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารศึกษิตามเหตุผลศาสตร์ศาสนาศาสดา มหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พุทธศักราช ๒๕๕๒



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๒

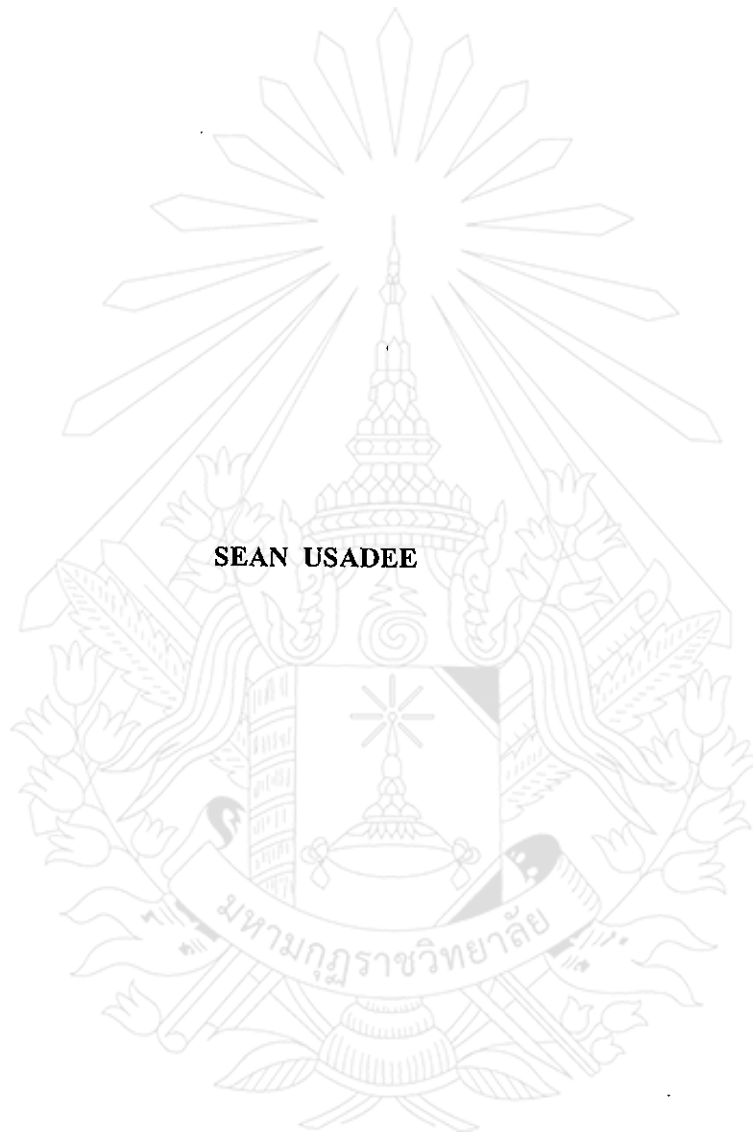
B 17421

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๒

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF PUBLIC
DISASTER, MITIGATION DIVISION, SARABURI
MUNICIPALITY, SARABURI PROVINCE**

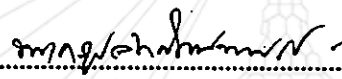


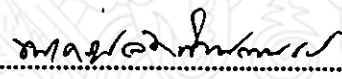
SEAN USADEE

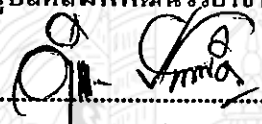
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2552 (2009)**

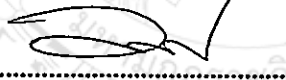
หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
ชื่อนักศึกษา : แสน อุด้าห์ดี
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระมหาวิโรจน์ กุศุตวิโร (ดร.)

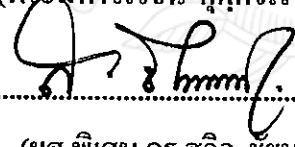
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

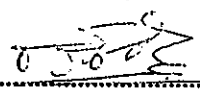

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(พระมหาวิโรจน์ กุศุตวิโร (ดร.))


..... กรรมการ
(ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(ดร.ธวัชชัย ทะราศรี)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction Towards The Services Of Public Disaster
Mitigation Division, Saraburi Municipality, Saraburi Province

Student's Name : Sean Usadee

Department : Government

Advisor : Dr.Amnuay Pinphila

Co-Advisor : Phramaha Viroj Kuttaviro (Ph.D)

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for Master's Degree.

P. Sampipattanavirajarn
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr.) **Dean of Graduate School**

Thematic Committee

P. Sampipattanavirajarn
.....
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr.) **Chairman**

P. Amnuay
.....
(Dr.Amnuay Pinphila) **Advisor**

V. Kuttaveero
.....
(Phramaha Viroj Kuttaveero (Dr.)) **Co-Advisor**

S. Chaimusik
.....
(Asst. Prof.(Emeritus) Dr.Sukit Chaimusik) **Member**

Thawatchai
.....
(Dr.Thawatchai Tharasri) **Member**

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
ชื่อนักศึกษา	: แสน อุดาห์ดี
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: พระมหาวิโรจน์ กุตุตวิโร (ดร.)
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๒

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่า-t-test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติเปรียบเทียบรายคู่ของ Fisher's LSD

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

๒. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองสระบุรี ไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

๓. ข้อเสนอแนะแต่ละด้านดังนี้ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ จำนวนที่นั่งพักรอการติดต่อบริการไม่เพียงพอ อุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารไม่เพียงพอการบริการเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่มีความโปร่งใส

Thematic Title : **People's Satisfaction towards the Services of Protecting and Relieving Public Hazards, Saraburi Municipality, Saraburi Province**

Student's Name : **Sean Usadee**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Amnuay Pinphila**

Co-Advisor : **Phamaha Viroj Kutaveero (Dr.)**

Academic Year : **B.E. 2552 (2009)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows; 1) to study people's satisfaction towards the services of protecting and relieving public hazards, Saraburi Municipality, 2) to compare people's satisfaction towards the services of protecting and relieving public hazards, Saraburi Municipality, and 3) to study suggestion about people's satisfaction towards the services of protecting and relieving public hazards, Saraburi Municipality. This research was Qualitative Research. The sampling units were 400 people living in the area of Saraburi Municipality. The tools used for data collection were questionnaires. The collected data were analysis by packaged computer program. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Fisher's LSD Method (Least Significant Difference).

The results of research were found as follows:

1. In overall and each image, people's satisfaction towards the services of protecting and relieving public hazards was in medium level. When, however, each of aspects was taken into account arranging in descending order from highest to lowest, those aspects were service giving personal, equality, buildings and tools and instrument respectively.

2. People with different age, education level and occupation had different people's satisfaction towards the services of protecting and relieving public hazards, Saraburi Municipality with a statistical significance level at .05. Meanwhile people with different sex had no different people's satisfaction towards the services of protecting and relieving public hazards, Saraburi Municipality.

3. Suggestions were; lack of services giving personal, waiting sits are not enough; communicating tools and instruments are not enough making slow in service without transparency.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งได้ให้แหล่งความรู้ให้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ในการศึกษา ค้นคว้า ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเหล่านี้ จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอบขอบคุณในความกรุณาช่วยเหลือและให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร. อำนวย ปิ่นพิลา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พระมหาวิโรจน์ กุตุตวิโร (ดร.) อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม พร้อมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาตลอดเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มากยิ่งขึ้นและตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างดีเสมอมา

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัยทุกท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางทุกคน ที่มีส่วนในการช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ นายกเทศมนตรี เทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี ซึ่งทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณบิดามารดาและทุกคนในครอบครัว ตลอดจนเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขารัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ 3 ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนกำลังใจ และขอบคุณอีกหลาย ๆ ท่านที่มีได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้โอกาส ในการทำงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายทุกประการ หากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดขาดตกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แสน อุสาห์ดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ณ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย	๒
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๓
๑.๕ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๓
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ	๑๖
๒.๓ หลักธรรมาภิบาล	๒๔
๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	๒๖
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๕
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	๓๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๓๓
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๓
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๓๔

	น
	หน้า
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๗
๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๓๘
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๐
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๔๐
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๔
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์	๔๔
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๕
ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๕
ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี	๔๖
ตอนที่ ๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน	๕๓
ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๓
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๕๖
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๕๖
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๕๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๕๒
บรรณานุกรม	๕๔
ภาคผนวก	๕๗
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	๕๗
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	๑๐๓
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๐๖

ประวัติผู้วิจัย



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ ๓.๑	แสดงวิธีการสุ่มตัวอย่างมาจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)	๓๕
ตารางที่ ๔.๑	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๔๕
ตารางที่ ๔.๒	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๔๕
ตารางที่ ๔.๓	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๔๖
ตารางที่ ๔.๔	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	๔๖
ตารางที่ ๔.๕	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๔๗
ตารางที่ ๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม	๔๘
ตารางที่ ๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน	๔๙
ตารางที่ ๔.๘	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่	๕๐
ตารางที่ ๔.๙	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	๕๑
ตารางที่ ๔.๑๐	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค	๕๒
ตารางที่ ๔.๑๑	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามเพศ	๕๓

ตารางที่ ๔.๑๒	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามเพศ	๕๓
ตารางที่ ๔.๑๓	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมือง สระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามเพศ	๕๔
ตารางที่ ๔.๑๔	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการ ให้บริการของพนักงาน จำแนกตามเพศ	๕๔
ตารางที่ ๔.๑๕	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่ มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมือง สระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ	๕๕
ตารางที่ ๔.๑๖	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของส่วนการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ	๕๕
ตารางที่ ๔.๑๗	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่ มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมือง สระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามเพศ	๕๖
ตารางที่ ๔.๑๘	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้าน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามเพศ	๕๖
ตารางที่ ๔.๑๙	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่ มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมือง สระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ	๕๗
ตารางที่ ๔.๒๐	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของส่วนการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ	๕๗

ตารางที่ ๔.๒๑	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามอายุ	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๒	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของส่วนการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามอายุ	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๓	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๕๙
ตารางที่ ๔.๒๔	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุ	๖๐
ตารางที่ ๔.๒๕	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุ	๖๐
ตารางที่ ๔.๒๖	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๖๑
ตารางที่ ๔.๒๗	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ	๖๑
ตารางที่ ๔.๒๘	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ	๖๒
ตารางที่ ๔.๒๙	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๖๒

ตารางที่ ๔.๓๐	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอายุ	๖๓
ตารางที่ ๔.๓๑	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอายุ	๖๓
ตารางที่ ๔.๓๒	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๖๔
ตารางที่ ๔.๓๓	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ	๖๔
ตารางที่ ๔.๓๔	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ	๖๕
ตารางที่ ๔.๓๕	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๖๕
ตารางที่ ๔.๓๖	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๖
ตารางที่ ๔.๓๗	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๖
ตารางที่ ๔.๓๘	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๖๗

ตารางที่ ๔.๓๕	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๗
ตารางที่ ๔.๔๐	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๘
ตารางที่ ๔.๔๑	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๖๘
ตารางที่ ๔.๔๒	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๙
ตารางที่ ๔.๔๓	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๙
ตารางที่ ๔.๔๔	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๗๐
ตารางที่ ๔.๔๕	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๑
ตารางที่ ๔.๔๖	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๑
ตารางที่ ๔.๔๗	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๗๒

- ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา ๓๒
- ตารางที่ ๔.๔๙ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา ๓๓
- ตารางที่ ๔.๕๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD ๓๓
- ตารางที่ ๔.๕๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ ๓๔
- ตารางที่ ๔.๕๒ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ ๓๔
- ตารางที่ ๔.๕๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD ๓๕
- ตารางที่ ๔.๕๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ ๓๕
- ตารางที่ ๔.๕๕ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับอาชีพ ๓๖
- ตารางที่ ๔.๕๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD ๓๖

- ตารางที่ ๔.๕๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำนวนตามอาชีพ ๗๗
- ตารางที่ ๔.๕๗ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ ๗๘
- ตารางที่ ๔.๕๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD ๗๘
- ตารางที่ ๔.๖๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ ๗๙
- ตารางที่ ๔.๖๑ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จำแนกตามอาชีพ ๗๙
- ตารางที่ ๔.๖๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD ๘๐
- ตารางที่ ๔.๖๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ ๘๑
- ตารางที่ ๔.๖๔ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ ๘๑
- ตารางที่ ๔.๖๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD ๘๒

ตารางที่ ๔.๖๖	แสดงความดีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๗๓
ตารางที่ ๔.๖๗	แสดงความดีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะด้านสถานที่ให้บริการ	๗๔
ตารางที่ ๔.๖๘	แสดงความดีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	๗๔
ตารางที่ ๔.๖๙	แสดงความดีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนของการให้บริการ	๗๕



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ ๒.๑ ภาพแสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจ

หน้า

๑๑

แผนภูมิที่ ๒.๒ กรอบแนวคิดระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

๓๒



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยสภาวะปัจจุบัน สภาพอากาศของประเทศไทยจะมีความแห้งแล้งและมีลมกระโชกแรง ประกอบกับอุณหภูมิผิวดินที่สูงขึ้นจากสภาวะโลกร้อน ทำให้เอื้ออำนวยต่อการเกิดสาธารณภัยได้ง่าย เช่น การเกิดอัคคีภัย เป็นต้น ซึ่งการเกิดสาธารณภัยในแต่ละครั้งจะสร้างความสูญเสียและเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินทั้งของประชาชนและของทางราชการ นอกจากนี้ความกดคั้นของอากาศสูงแผ่ปกคลุมพื้นที่จนทำให้เกิดสภาวะที่เรียกว่า Subsidence inversion ก็คือวันใดที่ความร้อนจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาหมอกควันปกคลุมพื้นที่ซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน รวมทั้งส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรีซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณภัย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ และเน้นการบูรณาการ ทั้งมาตรการด้านการควบคุมการป้องกัน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยประสานและสนธิกำลังในพื้นที่ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งภาคเอกชน ในการดูแลรักษาพื้นที่และการป้องกันสาธารณภัยต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน เพื่อให้สถานการณ์เข้าสู่สภาวะปกติโดยเร็ว รวมถึงการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมชีวิตความเป็นอยู่ ทั้งทางร่างกายและจิตใจของประชาชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ซึ่งเป็นองค์กรหลักที่จะสามารถดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น ซึ่งพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ให้อำนาจหน้าที่แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ประสบสาธารณภัยต่างๆเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จึงให้ความสำคัญของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นแนวทางที่มีมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าประชาชนจะอาศัยอยู่ที่ใดจะต้องได้รับการบรรเทาสาธารณ

ภัยที่มีคุณภาพ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอันเป็นเป้าหมายสำคัญที่สุดของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย*

จากความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายปกครองสำนักปลัดเทศบาลเมืองสระบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และนำมาปรับแผนพัฒนาเทศบาลพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

๑.๓.๔ ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาภายในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน ๒๕ ชุมชน จำนวนทั้งสิ้น ๔๕,๐๔๓ คน^๒

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกเป็น ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านการให้บริการของพนักงาน
๒. ด้านอาคารสถานที่
๓. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้
๔. ด้านความเสมอภาค

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำนวน ๒๕ ชุมชน

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี

๑.๕.๒ ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี

๑.๕.๔ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

^๒ สำนักทะเบียนและบัตร เทศบาลเมืองสระบุรี พ.ศ. ๒๕๕๒.

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกต่อการรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ในด้านให้บริการต่างๆ ที่กำหนดในการวิจัยในครั้งนี้แสดงออกมา ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน หลังจากการรับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการของพนักงาน หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพ ท่าที และกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่

๒. ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ด้านความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สภาพแวดล้อมของสถานที่

๓. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ หมายถึง ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ จำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือพอเพียงต่อการให้บริการ

๔. ด้านความเสมอภาค ความสะดวกของบริการที่ให้ ความรวดเร็วในการบริการ ความตรงต่อเวลาของบริการ และความเสมอภาคของบริการที่ให้

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี จำนวน ๒๕ ชุมชน จำนวนทั้งสิ้น ๔๕,๐๔๓ คน

เพศ หมายถึง เพศของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ เพศชาย และ เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น ๔ ช่วง ได้แก่ อายุ ๑๘ - ๓๑ ปี, ๓๒ - ๔๔ ปี, ๔๕ - ๕๘ ปี และ ๕๙ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา (ปวส.) ปริญญาตรี และปริญญาโท

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนที่มาใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น ๔ ระดับ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ พนักงานบริษัท และค้าขาย

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้หรือประโยชน์ที่ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งเป็นรายได้รับจากการประกอบอาชีพ ที่แบ่งออกเป็น ๔ ช่วง ได้แก่ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท และ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

การให้บริการ หมายถึง มาตรการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติ ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล ๖ หลัก

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

การป้องกันภัย คือการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในการป้องกันและบรรเทาอันตรายที่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

สาธารณภัย คือ ภัยที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือภัยที่เกิดขึ้นจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อัคคีภัย วาทภัย อุทกภัย และโคลนถล่ม ตลอดจนภัยอื่นๆ ที่เป็นสาธารณภัย หรือมีผู้ที่ทำให้เกิดขึ้น สร้างความสูญเสียและเป็นอันตรายต่อชีวิต และทรัพย์สินทั้งของประชาชนและของรัฐเป็นจำนวนมาก



บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัย โดยแบ่งรายละเอียดในการศึกษาออกเป็น ๕ ส่วนคือ

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเทศบาล

๒.๓ หลักธรรมาภิบาล

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

๒.๕ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่พอใจตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีของนักวิชาการ มาประกอบเป็นเอกสารในการวิจัย

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงในการประมาณค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก^๑

^๑พิทักษ์ ทรุษิม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๒๔.

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ให้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมา ก็มีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก^๒

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับ ความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอ ไม่พอใจ สนใจ และไม่สนใจ^๓

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้าน ต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้^๔

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทาง เป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หาก ความรู้สึก โน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึก โน้ม เอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ^๕

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขา ได้รับจากการกระทำนั้นๆ^๖

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อ

^๒ หลุย จำปาเทศ, จิตวิทยาสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๓), หน้า ๘.

^๓ วิมลสิทธิ หรยางกูร, พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า ๗๔.

^๔ กิตติมา ปรีดีคิลก, การบริการและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : อักษรรา พิพัฒน์, ๒๕๓๒), หน้า ๕๕.

^๕ จรัส โพธิ์จันทร์, “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาภาคเหนือ”, ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก), ๒๕๒๗, หน้า ๔๖.

^๖ พิน กงพูน, “ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ ประถมศึกษาจังหวัด ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา), ๒๕๒๕, หน้า ๓๗.

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ^๑

Strauss และ Sayles ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในสิ่งที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้^๒

Vroom กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตน คำว่า ทักษะคติต่องาน (job attitudes) อาจใช้แทนได้กับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติทางบวกที่มีต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงานและทักษะคติทางลบที่มีต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน^๓

Good ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินในเรื่องเกี่ยวกับการกำกับดูแลเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และลักษณะงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังจะได้รับกับสิ่งที่ได้รับจริง^๔

Blum และ Naylor กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นผลรวมของทักษะคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีองค์ประกอบของงาน^๕

^๑มณี โทธิเสน, “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน โทธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”, ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๓, หน้า ๓๒.

^๒อารี เพชรสุค, มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์, ๒๕๓๐), หน้า ๔๘.

^๓อัจฉรา โทธิยานนท์, การศึกษากับพัฒนาชุมชน, (กรุงเทพมหานคร : เทคนิคพรินติ้ง, ๒๕๓๕), หน้า ๒๕๖.

^๔ร้อยเอกนพเดช แป้นศรี, “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารชั้นประทวน”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๗.

^๕เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗.

Yoder ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ และมีระดับมากน้อยเพียงใด^{๒๖}

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมที่ทำซึ่งเป็นผลมาจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้นมนุษย์จึงมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ หากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เกี่ยวข้องแล้ว ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในการบวทที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การรับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ^{๒๗}

วัลลภา ชายหาด ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า^{๒๘}

^{๒๖} อภิชาติ เจริญชัยภูมิ, “ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๖, หน้า ๑๐.

^{๒๗} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), ๒๕๔๒, หน้า ๑๕.

^{๒๘} วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๖, หน้า ๖๕.

พิน กงพล ให้ความหมายของความพึงพอใจ “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”^{๕๔}

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”^{๕๖}

อัจฉรา โทบุญ ให้ความหมายความพึงพอใจ “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล”^{๕๗}

D’Elia ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านการพอใจหรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากน้อยเพียงไร”^{๕๘}

Good Carter V. ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่”^{๕๙}

^{๕๔}พิน กงพล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา), ๒๕๒๕, หน้า ๒๑.

^{๕๖}เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๗๖.

^{๕๗}อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๑-๑๒.

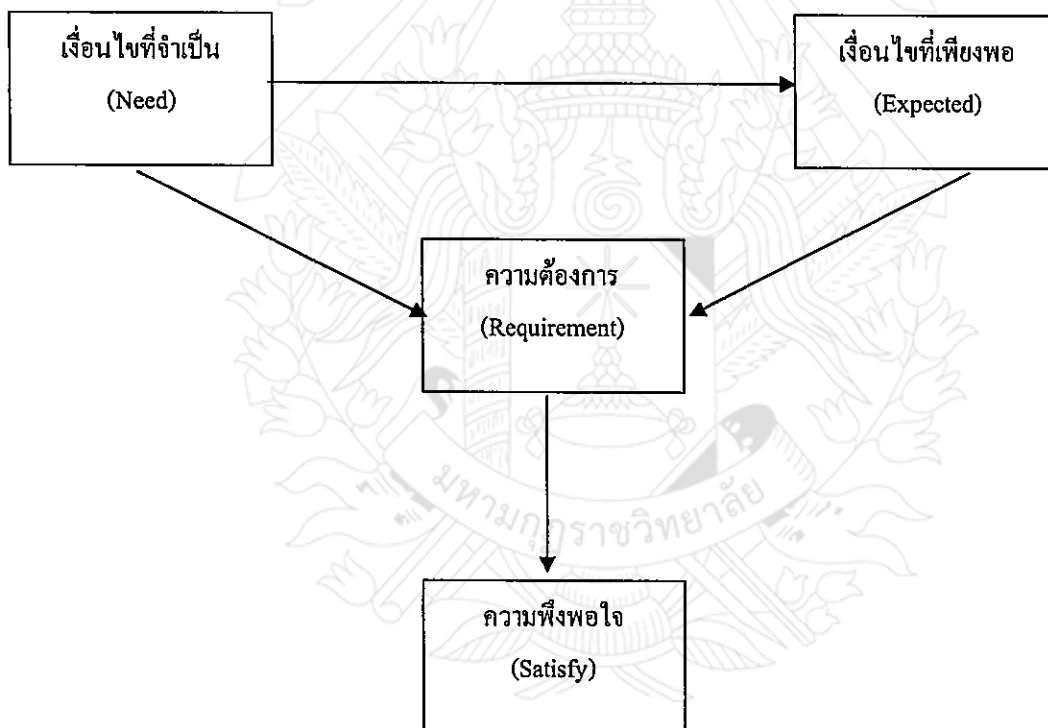
^{๕๘}สิริวรรณ ประกิจสังข์, จิตสำนึกแห่งความต้องการ, (กรุงเทพมหานคร : ศิลปะการพิมพ์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๒.

^{๕๙}God Carter V., *Diction of Education*, (New York : McGraw-Hill book Company, 1973), p. 27.

Morse Nancy C. อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น”^{๒๐}

จากความหมายที่อธิบายมาข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือแรงจูงใจ ที่ตรงกับความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง ความพึงพอใจสามารถอธิบายได้โดยแผนภูมิดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ ๒.๑ ภาพแสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจ

^{๒๐}Morse Nancy C., *Satisfaction in the White Collar Job*, (Michigan : University of Michigan Press, 1973) p. 127.

๒.๑.๒ ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

กมลชนก อ่อนอิมลิน และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งคาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะรับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้ให้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

๒.๑.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

Von Haller Gilmer ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจ คือ “ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดี ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ (Intrinsic Aspects) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดี ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ลักษณะของกิจกรรมที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความมั่นคง ปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงของกิจกรรม การติดต่อสื่อสาร (Communications) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปอย่างราบรื่น สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ ลักษณะสภาพแวดล้อมต่างๆ แสง เสียง อากาศ เป็นต้น”^{๒๑}

Joseph Tiffin และ Ernest MC Cormick ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจ ไว้ “ได้แก่ สภาพการทำงาน หรือ กิจกรรม เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ผู้เกี่ยวข้องกับงาน หรือ กิจกรรม”^{๒๒}

William Van Dersal กล่าวว่า “ปัจจัยหรือตัวแปรที่เอื้ออำนวย ต่อความพึงพอใจนั้น ประกอบด้วย นโยบาย และการบริหารของหน่วยงาน หรือ สภาพลักษณะกิจกรรม ความสัมพันธ์ผู้ร่วมกิจกรรม และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม”^{๒๓}

Abrabam Laleynik และ Others ได้ศึกษาวิจัยและสรุปว่า มนุษย์มีความต้องการ และการตอบสนองความต้องการดังกล่าว มี ๒ ลักษณะสำคัญ คือ

๑. ความต้องการภายนอก ได้แก่ ความมั่นคง ปลอดภัย การร่วมกิจกรรมตามความถนัด และความสามารถ การตอบสนองความต้องการ

๒. ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ความต้องการมีศักดิ์ศรี ความต้องการความสำเร็จในชีวิต^{๒๔}

^{๒๑}ชาตรี คงรอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตอำเภอเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๓๘, หน้า ๑๔.

^{๒๒}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๕.

^{๒๓}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๖.

^{๒๔}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗.

๒.๑.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความคาดหวังของ Kurt Lewin และ Edward Tolman

ในประเด็นของการให้ผลตอบแทน ทฤษฎีนี้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลจะทำงานทุ่มเทมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัย ๒ ประการ คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการผลตอบแทน และความคาดหวังของบุคคลนั้น ว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด ที่จะได้รับการตอบสนองดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. มีความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนขั้นพิเศษประจำปี ด้วยเห็นว่า การได้รับขั้นพิเศษนั้นมีคุณค่ากับตน และความคาดหวังไว้ด้วยตัวเองได้ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่โอกาสในการได้รับขั้นพิเศษก็จะสูง นาย ก. ก็ จะพยายามทำงานในลักษณะที่ทุ่มเทมากขึ้น ในทำนองกลับกัน ถ้านาย ก. ทราบดีว่าปีนี้มีนโยบายให้ขั้นพิเศษ แม้ว่า นาย ก. จะมีความต้องการเพียงใดก็ไม่มีโอกาส นาย ก. ก็จะไม่พยายามทุ่มเททำงาน ดังนี้เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม นักวิจัยและนักทฤษฎีการบริหารและจิตวิทยาพฤติกรรมไม่ได้เห็นพ้องต้องกันอย่างเต็มที่ว่า อะไรเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานในองค์กร แต่เห็นพ้องโดยทั่วไปว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความซับซ้อนในการจูงใจมีดังต่อไปนี้คือ

๑. ความต้องการของบุคคลแตกต่างกัน
๒. ความต้องการของบุคคลเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
๓. สภาวะทางสังคมเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
๔. ฝ่ายบริหารขาดการควบคุมสภาพแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน^{๒๕}

ทฤษฎีความคาดหวังของรูม (Vroom's Expectancy theory)

ได้กล่าวทฤษฎีมาจากพัฒนาสมมติฐานที่ว่า ก่อนที่บุคคลจะถูกจูงใจให้กระทำการสิ่งใด เขาจะต้องพิจารณาก่อนว่า ความสามารถและความพยายามของเขา จะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่ หรืออาจกล่าวสั้นๆได้ว่า การจูงใจให้ทำงานเป็นความคาดหวังที่ยึดถือของแต่ละบุคคล ทฤษฎีความคาดหวังมีส่วนประกอบ ๓ ประการ คือ

๑. การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อโอกาสที่จะได้รับความสำเร็จในอนาคต โดยแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวังว่า ถ้าใช้ความสามารถ โดยมีเครื่องมือ มีทรัพยากรช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และถ้ามีการใช้ความอดสาหะเพิ่มมากขึ้น จะได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแล้ว จะมีผลทำให้ท้อใจ และเกิดความเบื่อหน่าย

^{๒๕} สมยศ นาวิการ, ทฤษฎีและพฤติกรรม, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๒๑), หน้า

๒. การประเมินผลของงานกับระบบค่าตอบแทน โดยคาดว่า หากทำงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงานปรากฏแล้ว ย่อมได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัล ซึ่งถ้าเป็นไปตามความคาดหมายแล้วก็จะจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป แต่ถ้าผลงานที่ดีที่สุดของเขาถูกมองข้าม ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บริหารแล้ว จะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของเขาตกต่ำลงไป เกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน ^{๒๖}

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

อับบราฮัมส์ มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ให้ทฤษฎีที่ไม่เพียงแต่ แยกประเภทความต้องการของมนุษย์เท่านั้น แต่ยังให้ข้อเสนอแนะทางการบริหารพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรในแง่ของลำดับความต้องการ ๕ ประการดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอากาศ น้ำ อาหารและความต้องการทางเพศ

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความปลอดภัย

๓. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการ ความรัก ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง และการติดต่อของมนุษย์

๔. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการความเคารพนับถือตนเองเคารพนับถือจากบุคคลอื่น การยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง

๕. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการความเจริญเติบโต และความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs) อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาเมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับคนนั้นต่อไป ฉะนั้น ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน ๓ ประการคือ

๑. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความไม่ต้องการไม่มีที่สิ้นสุด

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

^{๒๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒.

๓. ความต้องการของมนุษย์ มีลักษณะลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับ การตอบสนองแล้วบางส่วน ความต้องการขั้นสูงต่อไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมใหม่ต่อไป^{๒๗}

สรุปได้ว่า ความสำเร็จของการให้บริการ คือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุด นำมาซึ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น หลักของความยุติธรรม การอำนวยความสะดวก การพัฒนารูปแบบการให้บริการ ซึ่งทั้งหลายเหล่านี้ล้วนยึดความพึงพอใจของประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาแทบทั้งสิ้น

๒.๒ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

หลักการให้บริการสาธารณะ(Public Services Delivery) เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อใช้ประกอบการวิจัย ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายการให้บริการ

การบริการเป็นการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจการให้บริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการ เป็นกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการให้บริการที่สมบูรณ์ คือกิจกรรมและพฤติกรรมที่บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย ๒ ส่วนที่สำคัญ

๑. กิจกรรมบริการ คือการดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดตามความต้องการ

๒. พฤติกรรมบริการ คือลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้รับความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่ทำการบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สัมผัสดังนี้

ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึก ด้านอารมณ์ ความรู้สึกหรือมโนกรรม

ทางด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม

^{๒๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓.

ทางการใช้วาจา จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือกิจกรรม

กฤษณ ธนาพงศธร ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ มิใช่คนบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่รับประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ

๓. หลักความเสมอภาค คือการให้บริการนั้นต้องเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้จ่ายในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะอาด คือการให้บริการจะต้องเป็นไปตามในลักษณะการปฏิบัติงานสะอาด สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย และไม่มีภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการมากเกินไป

ปรียาพร วงศ์อุตรโรจน์ ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการ ไว้ดังนี้

๑. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

๒. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมารถทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

๓. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ในการบริการประชาชน ว่าสถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

๑. การบริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ราชการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการในพื้นที่ของส่วนราชการ โดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้าและแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอโดยการออกแบบพิมพ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่

๒. การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกไปให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อนหรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การบริการประชาชนเคลื่อนที่

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อประชาชน ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีธรรมาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีกว่า การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะ ดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันกับความต้องการ
๒. ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก
๓. ไม่ปล่อยให้งานค้างค้ำ
๔. ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา
๕. ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่
๖. บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท
๗. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
๘. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
๙. ไม่เรียกร้องประโยชน์ตอบแทน
๑๐. ผู้ให้บริการมีธรรมาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
๑๑. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อ ในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
๑๒. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องได้สะดวก
๑๓. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

สมชาติ กิจยรรยง กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ ดังนี้

- ๑) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการง่าย ๆ ดังนี้

๑.๑) สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือปมมีแต่คำบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

๑.๒) สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ครับมีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ” “สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ” เป็นต้น

๑.๓) สังเกต คือ การแสดงพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการบรารในรียาตต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุยมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการแสดงออกทางภาษาท่าทาง เป็นต้น

๑.๔) สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้มารับการบริการประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะได้รู้ความต้องการของผู้มารับการบริการได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น

การคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับการบริการชอบทานอาหารประเภทใด ๆ โดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปคือความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าทั่ว ๆ ไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่วไป ดังนี้

๑. ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี
๒. ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ
๓. อยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น
๔. ต้องการความสะดวกในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก
๕. ชอบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก
๖. ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดประวัติสินค้าหรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
๗. ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่ไม่ตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
๘. ต้องการได้รับผลการบริการที่ดีกว่า รหือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
๙. ชอบที่จะได้พบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ

๑๐. ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่ายและทันเวลา

๑๑. ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้นของตน

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มารับบริการโดยทั่วไป เพื่อที่จะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการโมโหโกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

๒) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษาอธิบายได้ดังนี้

๒.๑) การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรที่ยืนยาว และก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับการบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดีนั้น ควรมีหลักการสำคัญดังนี้

๑. ให้ใช้คำสุภาพ ให้ฝึกใช้คำสุภาพเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอบคุณค่ะ ขออภัยค่ะ เป็นต้น

๒. หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อผู้มารับการบริการ

๓. หลีกเลี่ยงภาษาเฉพาะ หรือคำแสดงกับผู้มารับการบริการ

๔. หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มารับการบริการ

๕. หน้าที่การบริการที่ดี จึ่งฟังมากกว่าพูด

๖. อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้มารับการบริการ

๗. อย่าทะเลาะกับผู้มารับการบริการ

๘. อย่าหัวเราะเยาะผู้มารับการบริการ จงช่วยเหลือด้วยความจริงใจ

๙. จงมองหน้าเรื่อพูดกับเขาเสมอ

๑๐. พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกเรื่องราว

๑๑. พูดภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำสุภาพชัดเจนและเข้าใจง่าย

๑๒. คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความเป็นจริง

๑๓. พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเคืองร้อน

๑๔. ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน

๑๕. ไม่พูดในลักษณะประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา

๑๖. ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้ เช่น เรื่องการเมือง ศาสนา สถาบันต่าง ๆ ความเชื่อ เงิน เป็นต้น

๑๗. พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง ไม่พูดเยินยอไว้เหตุผล

๑๘. ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น

๑๙. การพูดที่ดีต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

๒.๒) การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิด มนุษยสัมพันธ์ อันดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดงและไม่ควรแสดง

๓) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มารับการบริการ แสดงที่ดี คือ การมีกิจกรรมารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือ การแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

๓.๑) การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรงแข็งขัน แต่ไม่กระด้าง รู้จักไปมาลาไหว้

๓.๒) การรู้จักเก็บอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งใจในการทำงานด้วยการบริการ อย่าอารมณ์เสี้ง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด

๓.๓) ระวังกิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจและมีการสำรวมกิริยาท่าทางไว้พอสมควร

๓.๔) ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

๓.๕) ยอมรับคำติชม จงถือคุณค่า การติหรือการตำหนินั้น เป็นการกระทำหรือการติเพื่อ ก่อ มิใช่เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

๓.๖) ตั้งใจฟังผู้มารับการบริการ เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดจังหวะ

๓.๗) ขอบคุณในโอกาสอันควร

การแสดงออกไม่ควรทำ การแสดงออกต่อไปนี้นี้จะแสดงถึงความมีมารยาท ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการไม่ควรกระทำคือ

๑. เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างผู้มารับการบริการ

๒. การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากผู้มารับการบริการ

๓. ลุกเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล

๔. ทำงานอย่างคั่งที่ไม่จำเป็นต่อผู้มารับการบริการ เช่น ถักผ้าคลุม เป็นต้น

๕. กระเส้าเข้าเหย้าลูกค้า โดยไม่บอกเหตุผล

๖. หลีกเลี่ยงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับผู้มารับการบริการ

๗. ไม่ควรสูบบุหรี่ต่อหน้าผู้มารับการบริการ

๔) การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร ๕ ส. ดังนี้

๔.๑) สะสาง หมายถึง การแยกแยะขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงาน ออกไป คำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ

- มีเศษวัสดุและสิ่งของต่าง ๆ เกะกะหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือ บริการหรือไม่

- มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่

- มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำงานหรือไม่

- ตู้ ชั้น บนโต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่

- สถานที่บริการ ไม่เป็นระเบียบ สกปรกเลอะเทอะหรือไม่

๔.๒) สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็น ระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่งที่แสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการ คือ มีการ กำหนดทิศทาง ทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับ ผู้ใช้บริการ มีระบบการจัดเก็บแยกประเภทเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ โดยยึดหลักคุณภาพและ ประสิทธิภาพ

๔.๓) สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด บัดกวาด เช็ด ถู เครื่องมือ เครื่องใช้และ สถานที่บริการ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาด สบายใจอยู่เสมอ ความสะอาด รวมถึง การมี แสงสว่างหลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

๔.๔) สุขลักษณะ หมายถึง การรับมาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยใน สถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่หมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไป มีการ ตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ

๔.๕) สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดี ในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงาน สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

๕) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะ ความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญ และกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จัก บริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่ง ที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ประเภทว่าเขาต้องการ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

๖) การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการปัญหาที่ว่าทำอะไรจะทำได้ ถูกคำหรือผู้กำลังติดต่อเกิดความศรัทธา และเชื่อถือคังนั้น จึงเสนอแนวคิดในเรื่องคุณสมบัติที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

- ๖.๑) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- ๖.๒) เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- ๖.๓) มีชีวิตชีวา มีอากัปกิริยา และวาจาอ่อนน้อม
- ๖.๔) มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
- ๖.๕) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ
- ๖.๖) ฝึกเป็นคนที่รู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- ๖.๗) ยิ้มแย้มและแสดงท่าสนใจเสมอ
- ๖.๘) แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- ๖.๙) เตรียมตนให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

๗) ความน่าวางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ผู้ที่มารับการบริการเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนฟัง การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับการบริการ มีความจริงใจที่จะให้เกิดความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการให้บริการ การที่เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกิริยาท่าทาง รักษาความลับของผู้มารับการบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมียุทธยาบรรณในการทำงาน ชื่อศัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร ๕ ส. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการบริการ ดังนี้

๗.๑) เยี่ยมเยือน หมายถึง สอบถาม หรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมายหรือโทรศัพท์ หรือจะถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้ และการออกให้บริการนอกสถานที่

๗.๒) ยึดหยุ่น หมายถึง มีความยึดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งคัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม

๗.๓) ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา

๗.๔) ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ใช้บริการเสมอ

๑.๕) ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป^{๒๔}

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลักการ ๕ ด้าน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใคร

๒. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้มารับบริการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะเสร็จสิ้น

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ^{๒๕}

สรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของวิทยาการด้านต่าง ๆ นั้น มีผลให้งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาองค์การ ตลอดจนการบริการที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ให้บริการทุกราย ไม่ว่าจะเป็นชุมชนขนาดเล็กไม่ก็สปีดครวเรือน ด้วยการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในระบบให้สอดคล้องและพอเพียงแก่ผู้รับบริการทุกประเภทอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๒.๓ หลักธรรมาภิบาล

แปลจากภาษาอังกฤษว่า “good governance” หมายถึง การบริหารบ้านเมืองที่โปร่งใสภาคเอกชนจะใช้คำว่า “บรรษัทภิบาล” หรือ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” แปลงจากภาษาอังกฤษ “corporate social responsibility” รวมทั้งคำย่อที่มักเรียกสั้น ๆ ว่า “CG” หรือ “CSR”

^{๒๔} สุชาติ กิจยรรยง, เทคนิคการให้บริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๔๔-๕๗.

^{๒๕} บุญเลิศ บุญอุปกรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖, หน้า ๗.

ธรรมาภิบาลในภาคเอกชน หมายถึง การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นธรรมและโปร่งใส โดยที่ผู้มีอำนาจบริหารมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และผลการกระทำของตนต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัททุกราย รวมถึงผู้ถือหุ้น พนักงาน รัฐ ลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนประชาชน

ธรรมาภิบาล สำคัญอย่างไร

ธรรมาภิบาลเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกองค์กร ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชน เนื่องจาก “ธรรมาภิบาล” เป็นเรื่องการปฏิบัติต่อกันในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรอิสระ ความโปร่งใส (Transparency) อธิบายได้ (accountability) และความรับผิดชอบ (responsibility) ประเทศต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่อง ธรรมาภิบาลมาตั้งแต่ต้น ศตวรรษที่ 20 ไม่ว่าจะเป็นองค์การเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ธนาคารโลก (The World Bank) , UNDP , UNIDO ในทัศนะของธนาคารโลก ธรรมาภิบาลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของนโยบายเศรษฐกิจที่ดี ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารจัดการภาครัฐที่คำนึงถึง ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ รวมทั้งกฎหมายและนโยบายที่มีความแน่นอนและชัดเจน เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพของระบบตลาดและเศรษฐกิจ ความสนใจของธนาคารโลกในเรื่องธรรมาภิบาลเป็นประเด็นสำคัญอย่างหนึ่งของความพยายามที่จะพัฒนาที่ยั่งยืนและเท่าเทียมกัน

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง เพื่อให้สังคมของประเทศ ทุกภาคส่วน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

๑. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่า เป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม

๒. หลักคุณธรรม (Morality) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ส่งเสริมให้บุคลากร (พนักงานและลูกจ้าง) พัฒนาตนเองให้มีความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยเป็นนิสัย

๓. หลักความโปร่งใส (Accountability) หมายถึง สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจน

๔. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากร (พนักงานและพนักงานจ้าง) หรือประชาชน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ

๕. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ตระหนักในสิทธิและหน้าที่สำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา กล้าที่รับผลจากกระทำของตนเอง

๖. หลักความคุ้มค่า (Cost-effectiveness or Economy) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ใ้บุคลากรใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า

สรุปได้ว่า การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับกลยุทธ์กระบวนการทำงาน มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ดำเนินการตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสร้างความศรัทธาจากประชาชน

การปกครองผู้อยู่ได้บังคับบัญชาจำนวนมาก และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย นอกจากความรอบรู้งานในหน้าที่ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองแล้ว ต้องมีแนวคิดการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการที่สามารถนำไปเป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่นหรือหน่วยงานส่วนราชการอื่นได้ การปฏิบัติงาน โดยนำเอาประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ ผสมผสานกับแนวคิดในการปฏิบัติงานที่สำคัญ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

เมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ สุขาภิบาลเมืองสระบุรี ถูกยกฐานะขึ้นเป็น เทศบาลเมืองสระบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลปากเพรียว อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นจังหวัด ในภาคกลาง โดยมีพื้นที่จำนวน ๒๐.๑๓ ตารางกิโลเมตร จนถึงปัจจุบัน

สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองสระบุรี

อาณาเขต

ทิศเหนือ

จรดตำบลดาวเรือง

ทิศใต้

จรดตำบลปากข้าวสาร

ทิศตะวันออก

จรดตำบลตะกุด

ทิศตะวันตก

จรดตำบลนาโคง

ลักษณะพื้นที่ /ภูมิอากาศ

เทศบาลเมืองสระบุรี ตั้งอยู่บนที่ราบสูง สูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลางที่ระดับความสูงประมาณ ๑๕ - ๑๖ เมตร มีความลาดเอียงต่ำลงบริเวณรอบนอกเมือง ในฤดูฝนจะมีน้ำท่วมขังบริเวณที่ต่ำเนื่องจากบางจุดการระบายน้ำไม่ดีพอ มีแม่น้ำป่าสักไหลผ่านเขตเทศบาลเมืองสระบุรี โดยไหลผ่านมาจากอำเภอมวกเหล็ก สู่อำเภอแก่งคอย อำเภอเมือง และอำเภอเสาไห้ แล้วไหลบรรจบกับ

แม่น้ำเจ้าพระยา ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาคิดเป็นความยาวที่ไหลผ่านเขตจังหวัดสระบุรี ๖๕ กิโลเมตร และภายในเขตเทศบาลมีคลอง ๑ แห่ง คือ คลองฝั่งแดง^{๓๐}

โครงสร้างส่วนราชการเทศบาลเมืองสระบุรี

เทศบาลเมืองสระบุรี กำหนดโครงสร้างส่วนราชการแบ่งออกเป็น ๑๐ ส่วน ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาล
๒. สำนักการคลัง
๓. สำนักการช่าง
๔. สำนักการประปา
๕. สำนักการศึกษา
๖. กองวิชาการและแผนงาน
๗. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๘. กองสวัสดิการสังคม
๙. กองกิจการขนส่ง
๑๐. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

กำหนดกรอบอัตรากำลังจำนวนทั้งสิ้น ๘๓๑ อัตรา แต่เนื่องจากเทศบาลเมืองสระบุรี มีภารกิจ และปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นจากเดิมและมีความต้องการใช้บุคลากรที่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติภารกิจ ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดโครงสร้างและกำหนดกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่เพื่อที่จะให้สามารถแก้ไขปัญหาของเทศบาลเมืองสระบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองสระบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๒๑ คน ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๑

อำนาจหน้าที่เทศบาล

เทศบาลจะดำเนินกิจการข้อมอบอยู่ภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ ตามกฎหมายได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น ๒ ลักษณะ คือ หน้าที่ “ต้องทำ” และหน้าที่ที่ “อาจทำ” ทั้งนี้เพิ่มความเหมาะสมของแต่ละสภาพของท้องถิ่น และรายได้ของเทศบาลด้วยหน้าที่ของเทศบาลตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายเทศบาล โดยจำแนกอำนาจหน้าที่ตามรูปแบบของเทศบาลได้ดังนี้

^{๓๐}งานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองสระบุรี, แผนกรอบอัตรากำลัง ๓ ปี, (สระบุรี : สำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองสระบุรี, ๒๕๕๑), หน้า ๑ .

เทศบาลเมือง

- ๑) เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้^{๑๑}
 - ๑.๑) กิจการตามทีระบุไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องทำ
 - ๑.๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
 - ๑.๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 - ๑.๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
 - ๑.๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 - ๑.๖) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
 - ๑.๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ๒) เทศบาลเมืองอาจทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้^{๑๒}
 - ๒.๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบ เรือและท่าข้าม
 - ๒.๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
 - ๒.๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 - ๒.๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
 - ๒.๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
 - ๒.๖) ให้มีการสาธารณสุข
 - ๒.๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
 - ๒.๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
 - ๒.๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
 - ๒.๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 - ๒.๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
 - ๒.๑๒) เทศพาณิชย์

^{๑๑}มาตรา ๕๓ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๘๖ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๑๗.

^{๑๒}มาตรา ๕๔ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๘๖ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๑๑.

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี” สรุปได้ดังนี้

กาญจนา กังแฮ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดพิจิตร พบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจเรียงลำดับ ดังนี้ ๑) ด้านสถานที่ให้บริการ ๒) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๓) ด้านขั้นตอนการของการให้บริการ และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ

๒. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทรถยนต์เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี^{๓๓}

กานแก้ว เปี่ยมมหกุล ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองทรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัด ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองทรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองทรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม ทั้ง ๘ ด้าน อยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่า ด้านบริการทางเลือกและการให้คำปรึกษาหารือ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ ด้านการให้บริการด้วยการอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้องมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๒ ด้านมาตรฐานของการบริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ ด้านการให้บริการที่มี

^{๓๓}กาญจนา กังแฮ , “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๕, ๗๕ หน้า.

ประสิทธิภาพและค้ำค่าในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๔ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๓๓ ด้านการบริการด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๗^{๓๔}

ธนากร สาธาระกุล ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า “ประชาชนในอำเภอหรือเสาะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม ในระดับปานกลาง เมื่อแยกรายประเด็น พบว่า ด้านงานถนน ด้านอาคารสถานที่ ด้านงานชุดสระและงานประปาอยู่ในระดับปานกลาง”^{๓๕}

เรืองบุญ สิริธรงค์ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า “ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมากและมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความมากน้อยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นดังนี้ ความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการและความสะดวก”^{๓๖}

วิโรจน์ สนธิกรณ์ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดมุกดาหาร พบว่า “ความพึงพอใจในการบริหารงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนตำบลในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง”^{๓๗}

สุทธิ บัณมา ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์ พบว่า “ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ ความสะดวก และ

^{๓๔} กาบแก้ว เปี่ยมมหากุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๕, ๘๐ หน้า.

^{๓๕} ธนากร สาธาระกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา”, ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๖, ๑๒๓ หน้า.

^{๓๖} เรืองบุญ สิริธรงค์, “ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”, ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๔๕, ๑๓๘ หน้า.

^{๓๗} วิโรจน์ สนธิกรณ์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดมุกดาหาร”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๖, ๑๒๕ หน้า.

ระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง”^{๓๔}

อุทิศ สุนทร ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการรับราชการของพลทหารกองประจำการ ศึกษาเฉพาะกรณีกองประจำการสังกัดกองพลที่ ๑ รักษาพระองค์ ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการรับราชการของพลทหารกองประจำการอยู่ในระดับกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการรับราชการของพลทหารกองประจำการ ได้แก่ หน่วยงาน สังกัดเขตที่อยู่ของภูมิลำเนา รูปแบบการเข้ารับราชการ รายได้ และพฤติกรรมการขาดหนีราชการ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับราชการทหารของพลทหารกองประจำการ ได้แก่ ผลัดที่ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา ภาระก่อนรับราชการ ภาระระหว่างรับราชการ”^{๓๕}

สรุปได้ว่า นอกจากความหมายของความพึงพอใจและการให้บริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังได้ค้นคว้างานวิจัยของบุคคลเหล่านี้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานของผู้วิจัยว่ามีความสอดคล้องหรือใกล้เคียงมากน้อยเพียงใด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการของเทศบาลแก่ประชาชน จะได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนั่นเอง

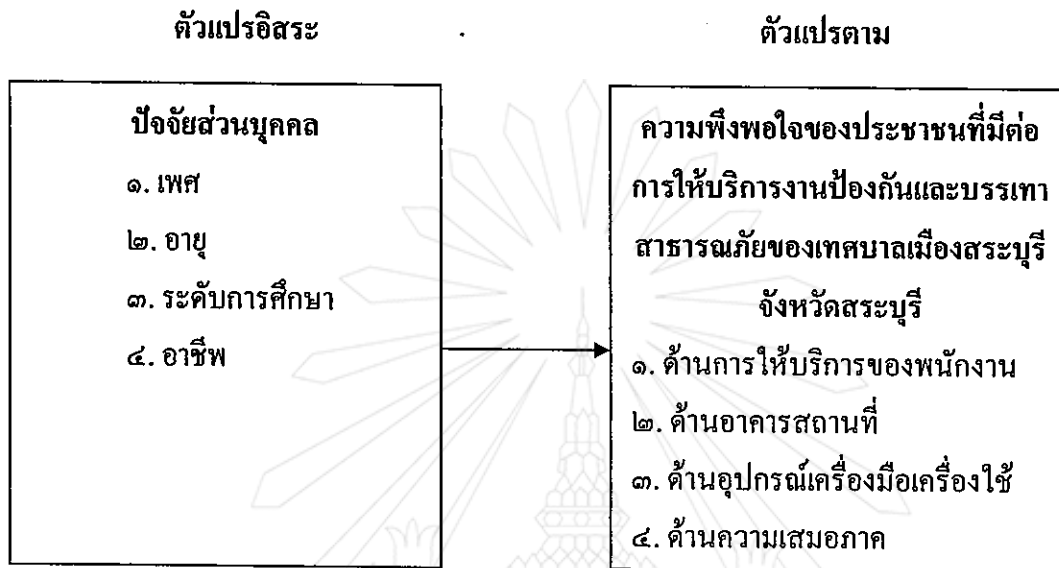
๒.๕ สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษา จากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถรวบรวมและสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ประกอบด้วยงานวิจัยของกาญจนา กังแฮ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน

^{๓๔}สุทธิ ปันมา, “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขา กาศสินธุ์”, ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๔๕, ๑๓๓ หน้า.

^{๓๕}พันเอกอุทิศ สุนทร, “ความพึงพอใจในการรับราชการของพลทหารกองประจำการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๑, ๑๒๓ หน้า.

ขนส่งจังหวัดพัทลุง^{๔๐} และงานวิจัยของสุทธิ ปันมา ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาภาพลีนธุ์^{๔๑} ซึ่งได้มีการตั้งกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยไว้ ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๒ สรุปกรอบแนวคิด

^{๔๐}กาญจนา กังแฮ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๕ , ๑๕ หน้า.

^{๔๑}สุทธิ ปันมา, “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาภาพลีนธุ์”, ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), ๒๕๔๕, ๑๓๓ หน้า.

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาภายในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งหมด ๔๕,๐๔๓ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น ๔๕,๐๔๓ คน โดยใช้วิธีหากกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่มีจำนวนประชากร ๔๕,๐๔๓ คน จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน ตามสูตร^๑

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

^๑บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๒๕.

n คือ กลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน ๐.๐๕

แทนค่าตามสูตร ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{กลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{45,043}{1 + 45,043(0.05)^2} \\
 &= \frac{45,043}{1 + (45,043 \times 0.0025)} \\
 &= \frac{45,043}{112.8575} \\
 &= 399.11
 \end{aligned}$$

๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling technique)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ดังนี้

๓.๒.๑ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยการหาสัดส่วนของประชากรทั้ง ๒๕ ชุมชน จำนวน ๔๕,๐๔๓ ต่อ ๔๐๐ โดยใช้สูตรการหาสัดส่วน ดังนี้

$$n = \frac{n \times N}{N}$$

โดย n = จำนวนตัวอย่างโดยแบ่งตามสัดส่วนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

N = จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

n = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

N = จำนวนประชากร

เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การคำนวณตัวอย่างที่ได้ สามารถเป็นตัวแทนของประชากรอย่างสมบูรณ์ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มคือ ๔๐๐ ราย

ตารางที่ ๓.๑ แสดงวิธีการสุ่มตัวอย่างมาจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	สูตร $n = \frac{n_0 \times N_0}{N}$	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑	หลังวัดทองพุ่มพวง	๓,๕๕๔	$\frac{๔๐๐ \times ๓,๕๕๔}{๔๕,๐๔๓}$	๓๒
๒	ดาวเสด็จ	๒,๕๐๓	$\frac{๔๐๐ \times ๒,๕๐๓}{๔๕,๐๔๓}$	๒๓
๓	หมู่บ้านการเคหะ	๑,๑๗๕	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๑๗๕}{๔๕,๐๔๓}$	๑๑
๔	ดาวเรือง	๑,๓๓๕	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๓๓๕}{๔๕,๐๔๓}$	๑๒
๕	แก่งขนุน๑	๑,๕๕๔	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๕๕๔}{๔๕,๐๔๓}$	๑๔
๖	แก่งขนุน๒	๑,๐๖๐	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๐๖๐}{๔๕,๐๔๓}$	๙
๗	ป่าสัก	๑,๘๕๖	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๘๕๖}{๔๕,๐๔๓}$	๑๗
๘	วัดศรีบูรรัตนาราม	๔,๖๖๗	$\frac{๔๐๐ \times ๔,๖๖๗}{๔๕,๐๔๓}$	๔๑
๙	ประป่า	๑,๕๓๕	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๕๓๕}{๔๕,๐๔๓}$	๑๔
๑๐	เขาคูบา๑	๑,๖๓๗	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๖๓๗}{๔๕,๐๔๓}$	๑๕
๑๑	เขาคูบา๒	๑,๔๕๕	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๔๕๕}{๔๕,๐๔๓}$	๑๓

ตารางที่ ๓.๑ (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	สูตร $n = \frac{n_0 \times N_0}{N}$	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑๒	หลังบ.ข.ส.	๑,๔๑๐	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๔๑๐}{๔๕,๐๔๓}$	๑๓
๑๓	หมู่บ้านไทยสมุทร	๑,๘๓๖	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๘๓๖}{๔๕,๐๔๓}$	๑๖
๑๔	เขายิงเป้า	๑,๔๒๑	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๔๒๑}{๔๕,๐๔๓}$	๑๓
๑๕	ศูนย์การทหารม้า	๑,๑๗๕	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๑๗๕}{๔๕,๐๔๓}$	๑๐
๑๖	จังหวัดทหารบก	๗๒๗	$\frac{๔๐๐ \times ๗๒๗}{๔๕,๐๔๓}$	๖
๑๗	หลังเกษมราษฎร์	๖๗๔	$\frac{๔๐๐ \times ๖๗๔}{๔๕,๐๔๓}$	๖
๑๘	บ้านเขาตระกร้า	๑,๑๖๔	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๑๖๔}{๔๕,๐๔๓}$	๑๐
๑๙	เชิงเขา๑	๑,๘๙๖	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๘๙๖}{๔๕,๐๔๓}$	๑๗
๒๐	เชิงเขา๒	๑,๙๙๒	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๙๙๒}{๔๕,๐๔๓}$	๑๘
๒๑	ซอยวินัส	๑,๕๓๙	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๕๓๙}{๔๕,๐๔๓}$	๑๒
๒๒	เลื้อยบ	๑,๖๓๗	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๖๓๗}{๔๕,๐๔๓}$	๑๕
๒๓	หลังอาชีวะ	๔๕๘	$\frac{๔๐๐ \times ๔๕๘}{๔๕,๐๔๓}$	๔
๒๔	กองเครื่องช่วยฝึก	๗๑๐	$\frac{๔๐๐ \times ๗๑๐}{๔๕,๐๔๓}$	๖

ตารางที่ ๓.๑ (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	สูตร $n = \frac{n_0 \times N_0}{N}$	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๒๔	กองเครื่องช่วยฝึก	๗๑๐	$\frac{๔๐๐ \times ๗๑๐}{๔๕,๐๔๓}$	๖
๒๕	โรงน้ำปลา	๔๓๖	$\frac{๔๐๐ \times ๔๓๖}{๔๕,๐๔๓}$	๔
๒๖	ม.พัน ๑๑ รอ.	๔๒๑	$\frac{๔๐๐ \times ๔๒๑}{๔๕,๐๔๓}$	๔
๒๗	บ้านอ้อย๑	๑,๑๗๕	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๑๗๕}{๔๕,๐๔๓}$	๑๑
๒๘	บ้านอ้อย๒	๑,๗๑๓	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๗๑๓}{๔๕,๐๔๓}$	๑๕
๒๙	บ้านบึง	๑,๘๔๐	$\frac{๔๐๐ \times ๑,๘๔๐}{๔๕,๐๔๓}$	๑๖
รวม		๔๕,๐๔๓		๔๐๐

๓.๒.๒ การแจกแบบสอบถามสามารถทำได้วิธีโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) คือ แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยไม่เจาะจงเจอใครก็แจกโดยถือว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคนมีคุณลักษณะเหมือนกันจนครบตามจำนวนชุมชนที่กำหนดจำนวนคนไว้

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการพนักงาน	๖	ข้อ
๒. ด้านอาคารสถานที่	๖	ข้อ
๓. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	๕	ข้อ
๔. ด้านความเสมอภาค	๕	ข้อ
รวม	๒๒	ข้อ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อความที่ใช้วัด ๕ ระดับ (Rating Scale) มีคำตอบแบบ ๕ ข้อ และมีเกณฑ์การวัดดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	๕	คะแนน
มาก	หมายถึง	๔	คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	๓	คะแนน
น้อย	หมายถึง	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	๑	คะแนน

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑-๕ คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น ๕ ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์การให้คะแนนเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการให้เกณฑ์การแปลผลในการแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านการให้บริการพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านความเสมอภาค เป็นต้น

๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำราและเอกสาร กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับหัวข้อ เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และสร้างแบบสอบถาม พร้อมตารางโครงสร้างแบบสอบถาม นำเสนอ ดังนี้

๓.๔.๑ สร้างแบบสอบถาม ให้ตรงกับกรอบแนวคิด เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น ๓ ตอน นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา แนวทางการสร้างเครื่องมือ

๓.๔.๒ ส่งใบคำร้องแจ้งมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยขอความอนุเคราะห์ ให้เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน ๓ ท่าน คือ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยกุล
๒. พ.ต.ท. ดร.นพคุณ บูรณนัฐ
๓. อาจารย์สมศิริ พันธุ์ศักดิ์ศิริ

๓.๔.๓ นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาการสร้างเครื่องมือ ได้ค่าเที่ยงตรง ๐.๘๕

๓.๔.๔ ส่งใบคำร้องให้มหาวิทยาลัยฯ ขอความอนุเคราะห์ขอใช้สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการทดสอบ (Try-out)

๓.๔.๕ นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทำการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ใกล้เคียง คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขต เทศบาลเมืองแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน ๓๐ ชุด

๓.๔.๖ นำแบบสอบถามที่ทำ(Try-out) ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น ๐.๘๗๘๗

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จาก มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัยด้วยตนเอง โดยอธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เข้าใจในการตอบแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และเก็บข้อมูลด้วยตนเองอย่างครบถ้วน จำนวน ๔๐๐ ฉบับ จนแล้วเสร็จ

๒. ภายหลังเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้บันทึกรหัสและตรวจสอบความถูกต้อง

๓. บันทึกรหัสแบบสอบถามลงในเครื่องประมวลผล (Computer)
๔. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในเครื่องประมวลผล (Computer)
๕. ประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
๖. ประมวลผลคำถามปลายเปิด
๗. วิเคราะห์ข้อมูลและตีความเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

๓.๖.๑ ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคลได้ใช้สถิติการแจกแจงเป็นความถี่และหาค่าร้อยละ

๓.๖.๒ ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ค่าสถิติที่ใช้ในการคำนวณ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

๓.๖.๓ ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สถิติที่ทดสอบ (t-test) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มี ๒ กลุ่ม และในการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อพบข้อแตกต่าง ใช้การทดสอบแบบรายคู่โดยวิธีของ LSD.

๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๑. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (a-Coefficient)

๑) การหาค่าร้อยละ(Percentage)^๒ จากสูตร ดังนี้

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

^๒นิภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๓), หน้า ๑๒๘.

เมื่อ	P	=	ค่าร้อยละ
	X	=	จำนวนผู้ที่เลือกคำตอบนั้น
	N	=	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

๒) การหาค่าเฉลี่ย(Mean)^๖ จากสูตร ดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ	\bar{x}	=	ค่าเฉลี่ย
	N	=	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
	f	=	จำนวนความถี่แต่ละคำตอบ
	X	=	ค่าน้ำหนักแต่ละคำตอบ
	$\sum fx$	=	ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับคูณกับความถี่

๓) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)^๗ จากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ	S.D.	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	N	=	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
	f	=	จำนวนความถี่แต่ละคำตอบ
	X	=	ค่าน้ำหนักทั้งหมด
	$\sum fx^2$	=	ผลรวมของความถี่คูณด้วยคะแนนแต่ละระดับ ยกกำลังสอง
	$(\sum fx)^2$	=	กำลังสองของผลรวมความถี่คูณด้วยคะแนนแต่ละระดับ

^๖สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๔๗), หน้า ๕๕.

^๗ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๐), หน้า ๕๑.

๔) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามแบบของครอนบาค (Cronbach) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (a-Coefficient)^๔ จากสูตร ดังนี้

$$a = \frac{n}{n-1} \left\{ \frac{1 - \sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ

- a = ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา
- n = จำนวนข้อ
- S_i^2 = ความแปรปรวนแต่ละข้อ
- $\sum S_i^2$ = ความแปรปรวนทั้งหมด

๒. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติที่ทดสอบ (t-test) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มี ๒ กลุ่ม และในการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ จึงใช้สถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Method (Least significant difference)^๖

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

เมื่อ

- t = ค่าแจกแจงความถี่
- \bar{X}_1 = ค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากรที่ ๑
- \bar{X}_2 = ค่าคะแนนเฉลี่ยประชากรที่ ๒
- S_1^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๑
- S_2^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๒
- n_1 = จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๑
- n_2 = จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๒

^๔ ส่องศรี ชมพวงค์, การวิจัย, อ่างแก้ว, หน้า ๓๑.

^๖ กัลยา วานิชย์บัญชา, การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐), หน้า ๒๕๘.

และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One – way ANOVA)^๑ ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

เมื่อ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน
 S_1^2 = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 S_2^2 = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



^๑ กัลยา วานิชย์บัญชา, การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า ๒๕๕.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ตามตัวแปรอิสระ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และนำเสนอการแปลผลเป็นรูปแบบตารางโดยจำแนกข้อมูลดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี

ตอนที่ ๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

\bar{X} แทนค่าเฉลี่ย

N แทนค่าจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา

S.D. แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

S.S. แทนค่าผลรวมกำลังสอง

M.S. แทนค่า ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน

F	แทนค่าผลวิเคราะห์ความแปรปรวน
Df	แทนค่า n-๑
t	แทนค่าผลการวิเคราะห์ค่า t
*	แทนค่านัยสำคัญทางสถิติ ในการศึกษาคั้งนี้กำหนดที่ระดับ .๐๕
Sig.	แทนค่านัยสำคัญทางสถิติ

๔.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน นำเสนอโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ (%) ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑ ถึง ตารางที่ ๔.๕ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนความถี่และ ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนความถี่	ร้อยละ (%)
ชาย	๑๕๕	๔๕.๗๐
หญิง	๒๐๑	๕๐.๓๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓ ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนความถี่และ ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนความถี่	ร้อยละ (%)
๑๘ - ๓๑ ปี	๗๔	๑๘.๕๐
๓๒ - ๔๔ ปี	๑๓๘	๓๔.๕๐
๔๕ - ๕๘ ปี	๗๐	๑๗.๕๐
๕๙ ปีขึ้นไป	๑๑๘	๒๙.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๒ - ๔๔ ปี จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕ รองลงมาได้แก่ อายุ ๕๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕ อายุ ๑๘- ๓๑ ปี จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕ และอายุ ๔๕ - ๕๘ ปี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนความถี่และ ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนความถี่	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๑๕๗	๓๙.๒๕
อนุปริญญา(ปวส.)	๑๓๖	๓๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐๐	๒๕.๐๐
ปริญญาโท	๗	๑.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๕ รองลงมาได้แก่ อนุปริญญา(ปวส.) จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ปริญญาโท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวนความถี่และ ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ธุรกิจส่วนตัว	๕๓	๑๓.๒๕
พนักงานบริษัท	๑๑๗	๒๙.๒๕
ข้าราชการ	๙๕	๒๔.๗๕
ค้าขาย	๑๓๕	๓๓.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ รองลงมาได้แก่ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๕ อาชีพข้าราชการ จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๕ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนความถี่	ร้อยละ (%)
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐.- บาท	๗๖	๑๙.๐๐
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐.- บาท	๒๒๕	๕๖.๒๕
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐.- บาท	๖๗	๑๖.๗๕
มากกว่า ๒๐,๐๐๑.- บาทขึ้นไป	๓๒	๘.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐.- บาท จำนวน ๒๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ รองลงมาได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐.- บาท จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐.- บาท จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๕ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่างมากกว่า ๒๐,๐๐๑.- ขึ้นไป จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐ ตามลำดับ



ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านความเสมอภาค ผลการวิจัยดังปรากฏในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม

ด้านที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	ด้านการให้บริการของพนักงาน	๓.๔๕	๐.๘๐๑	มาก
๒	ด้านอาคารสถานที่	๓.๓๘	๐.๖๖๒	ปานกลาง
๓	ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	๓.๓๗	๐.๗๒๓	ปานกลาง
๔.	ด้านความเสมอภาค	๓.๔๑	๐.๗๒๓	มาก
รวม		๓.๔๐	๐.๖๓๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ๒ ด้านอยู่ในระดับมาก และอีก ๒ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน

ข้อ	ด้านการให้บริการของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ได้ให้การแนะนำการป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้นแก่ประชาชน	๓.๒๔	๐.๕๒๖	ปานกลาง
๒	การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	๓.๔๕	๐.๗๖๕	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	๓.๔๘	๑.๖๕๕	มาก
๔	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์	๓.๖๕	๑.๖๘๕	มาก
๕	จัดอัตรากำลังเตรียมพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๓.๔๒	๐.๘๕๒	มาก
๖	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุบัติเหตุ ที่เกิดขึ้นได้ทันเหตุการณ์	๓.๓๗	๐.๘๔๕	ปานกลาง
รวม		๓.๔๕	๐.๘๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ๔ ข้อ อยู่ในระดับมาก มี ๒ ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จัดอัตรากำลังเตรียมพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุบัติเหตุ ที่เกิดขึ้นได้ทันเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ได้ให้การแนะนำการป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้นแก่ประชาชน

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่

ข้อ	ด้านอาคารสถานที่	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๗	สถานที่ตั้งสำนักงานเดินทางไปมาสะดวก	๓.๕๐	๐.๖๓๕	มาก
๘	สามารถติดต่อประสานงานได้ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง	๓.๕๒	๐.๖๕๖	มาก
๙	สถานที่ให้บริการประชาชนมีความสะอาดเรียบร้อย เป็นสัดส่วน	๓.๔๓	๐.๘๐๔	มาก
๑๐	ป้ายเสนอแนะขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความชัดเจน	๓.๔๖	๐.๘๐๕	มาก
๑๑	การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบจากเสียงตามสายของเทศบาลเมืองสระบุรี	๒.๙๘	๐.๘๘๘	ปานกลาง
๑๒	สถานที่จอดรถยนต์มีรองรับประชาชนมาติดต่อเพียงพอ สถานที่ให้บริการประชาชนมีความเหมาะสม	๓.๔๒	๐.๘๘๖	มาก
รวม		๓.๓๘	๐.๖๖๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ๕ ข้ออยู่ในระดับมาก ๑ ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ สามารถติดต่อประสานงานได้ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งสำนักงานเดินทางไปมาได้สะดวก ป้ายเสนอแนะขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความชัดเจน สถานที่ให้บริการประชาชนมีความสะอาดเรียบร้อยเป็นสัดส่วน สถานที่จอดรถยนต์มีรองรับประชาชนมาติดต่อเพียงพอ สถานที่ให้บริการประชาชนมีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบจากเสียงตามสายของเทศบาลเมืองสระบุรี ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

ข้อ	ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑๓	หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกันช่วยเหลือประชาชน	๓.๔๖	๐.๗๓๗	มาก
๑๔	จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	๓.๕๓	๐.๗๔๕	มาก
๑๕	มีการตรวจอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ	๓.๔๓	๐.๘๗๑	มาก
๑๖	ได้ติดตั้งถังเคมีดับเพลิงตามชุมชน ร้านค้า เพื่อใช้ในการป้องกัน ระวังอัคคีภัยเบื้องต้น	๓.๐๒	๐.๘๑๓	ปานกลาง
๑๗	เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ	๓.๔๑	๑.๐๒๘	มาก
รวม		๓.๓๗	๐.๗๒๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก ๔ ข้อและระดับปานกลาง ๑ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกันและช่วยเหลือประชาชน มีการตรวจอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ ได้ติดตั้งถังเคมีดับเพลิงตามชุมชน ร้านค้า เพื่อใช้ในการป้องกัน ระวังอัคคีภัยเบื้องต้น ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค

ข้อ	ด้านความเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑๘	ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ทั่วไป	๓.๕๘	๐.๗๓๘	มาก
๑๙	การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	๓.๕๐	๐.๗๔๕	มาก
๒๐	เมื่อเกิดเหตุประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง	๓.๓๒	๐.๘๗๑	ปานกลาง
๒๑	การให้บริการมีความโปร่งใส	๓.๔๐	๐.๘๑๓	ปานกลาง
๒๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบจากเสียงตามสายของเทศบาลเมืองสระบุรี	๓.๒๒	๑.๐๒๘	ปานกลาง
รวม		๓.๔๑	๐.๗๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าอยู่ระดับมาก ๒ ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ๓ ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ประชาชนสามารถรับบริการได้ทั่วไป รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว การให้บริการมีความโปร่งใส เมื่อเกิดเหตุประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบจากเสียงตามสายของเทศบาลเมืองสระบุรี ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร ๒ กลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) สำหรับตัวแปร ๓ กลุ่มขึ้นไป สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดใช้ที่ระดับ .๐๕ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม ๔ ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๕๕	๓.๓๗	๐.๕๕๘	ปานกลาง
หญิง	๒๐๑	๓.๔๒	๐.๖๗๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๕๕	๓.๓๗	๐.๕๕๘	๐.๘๕๗	๐.๓๙๒
หญิง	๒๐๑	๓.๔๒	๐.๖๗๗		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม ไม่แตกต่างกันและเมื่อนำมาเปรียบเทียบในรายด้าน มีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ ๔.๑๓ - ๔.๑๘ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๕๕	๓.๓๓	๐.๕๒๓	ปานกลาง
หญิง	๒๐๑	๓.๕๖	๐.๖๔๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๕๕	๓.๓๓	๐.๕๒๓	๒.๕๐๖	๐.๐๑๐
หญิง	๒๐๑	๓.๕๖	๐.๖๔๐		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๕๕	๓.๔๕	๐.๕๖๖	มาก
หญิง	๒๐๑	๓.๓๒	๐.๖๔๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๕๕	๓.๔๕	๐.๕๖๖	๑.๕๖๕	๐.๐๕๐
หญิง	๒๐๑	๓.๓๒	๐.๖๔๐		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๕๕	๓.๓๔	๐.๖๕๓	ปานกลาง
หญิง	๒๐๑	๓.๔๐	๐.๗๘๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๕๕	๓.๓๔	๐.๖๕๓	๐.๕๔๔	๐.๓๔๕
หญิง	๒๐๑	๓.๔๐	๐.๗๘๗		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๕๕	๓.๓๘	๐.๖๖๑	มาก
หญิง	๒๐๑	๓.๔๓	๐.๗๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
ชาย	๑๕๕	๓.๓๘	๐.๖๖๑	๐.๖๕๑	๐.๕๕๐
หญิง	๒๐๑	๓.๔๓	๐.๗๘๐		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑๘ - ๓๑ ปี	๗๔	๓.๖๔	๐.๕๖๒	มาก
๓๒ - ๔๔ ปี	๑๓๘	๓.๓๖	๐.๖๗๑	ปานกลาง
๔๕ - ๕๘ ปี	๗๐	๓.๕๖	๐.๖๕๒	มาก
๕๙ ปีขึ้นไป	๑๑๘	๓.๒๑	๐.๕๗๒	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๔๐	๐.๖๓๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๐.๕๒๔	๓	๓.๕๐๘	๕.๑๑๖	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๕๒.๓๕๓	๓๕๖	๐.๓๘๕		
รวม	๑๖๒.๘๗๗	๓๕๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมแตกต่างกัน โดยแตกต่างกันที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อมีนัยสำคัญเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม ๔ ด้าน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

	แนวนอน	๑๘ - ๓๑ ปี	๓๒ - ๔๔ ปี	๔๕ - ๕๘ ปี	๕๙ ปีขึ้นไป
ระดับการศึกษา	Mean	๓.๖๔	๓.๓๖	๓.๕๖	๓.๒๑
๑๘ - ๓๑ ปี	๓.๖๔	-	*		*
๓๒ - ๔๔ ปี	๓.๓๖		-	*	
๔๕ - ๕๘ ปี	๓.๕๖			-	*
๕๙ ปีขึ้นไป	๓.๒๑				-

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอายุ ๑๘ - ๓๑ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๓๒ - ๔๔ ปีและ ๕๙ ปีขึ้นไป อายุ ๓๒ - ๔๔ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๔๕-๕๘ ปี และอายุ ๔๕-๕๘ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๕๙ ปีขึ้นไป นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑๘ - ๓๑ ปี	๗๔	๓.๗๑	๐.๘๑๐	มาก
๓๒ - ๔๔ ปี	๑๓๘	๓.๕๓	๐.๗๔๒	มาก
๔๕ - ๕๘ ปี	๗๐	๓.๗๑	๐.๖๖๕	มาก
๕๙ ปีขึ้นไป	๑๑๘	๓.๐๔	๐.๗๘๓	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๔๕	๐.๘๐๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๓๐.๓๕๐	๓	๑๐.๑๑๗	๑๗.๗๗๕	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๒๒๕.๓๓๘	๓๙๖	๐.๕๖๕		
รวม	๒๕๕.๖๘๘	๓๙๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนในของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แนวนอน	๑๘ - ๓๑ ปี	๓๒ - ๔๔ ปี	๔๕ - ๕๘ ปี	๕๙ ปีขึ้นไป
แนวตั้ง	Mean	๓.๗๑	๓.๕๓	๓.๗๑	๓.๐๔
๑๘ - ๓๑ ปี	๓.๗๑	-			*
๓๒ - ๔๔ ปี	๓.๕๓		-		*
๔๕ - ๕๘ ปี	๓.๗๑			-	*
๕๙ ปีขึ้นไป	๓.๐๔				-

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอายุ ๑๘ - ๓๑ ปี , อายุ
๓๒ - ๔๔ ปีและอายุ ๔๕ - ๕๘ ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสา
ธารณภัย แตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๕๙ ปีขึ้นไป นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้าน
อาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑๘ - ๓๑ ปี	๗๔	๓.๕๘	๐.๖๐๒	มาก
๓๒ - ๔๔ ปี	๑๓๘	๓.๒๖	๐.๗๕๕	ปานกลาง
๔๕ - ๕๘ ปี	๗๐	๓.๔๘	๐.๘๑๑	มาก
๕๙ ปีขึ้นไป	๑๑๘	๓.๓๕	๐.๕๘๑	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๓๘	๐.๖๖๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๖.๕๖๒	๓	๑.๕๑๑	๔.๔๗๑	๐.๐๐๔*
ภายในกลุ่ม	๑๖๕.๒๒๓	๓๕๖	๐.๔๖๗		
รวม	๑๗๑.๗๘๕	๓๕๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนในของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แนวนอน	๑๘ - ๓๑ ปี	๓๒ - ๔๔ ปี	๔๕ - ๕๘ ปี	๕๙ ปีขึ้นไป
แนวตั้ง	Mean	๓.๕๘	๓.๒๖	๓.๔๘	๓.๓๕
๑๘ - ๓๑ ปี	๓.๕๘	-	*		*
๓๒ - ๔๔ ปี	๓.๒๖		-	*	
๔๕ - ๕๘ ปี	๓.๔๘			-	
๕๙ ปีขึ้นไป	๓.๓๕				-

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอายุ ๑๘ - ๓๑ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่ ตามแตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๓๒ - ๔๔ ปีและอายุ ๕๙ ปีขึ้นไป และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอายุ ๓๒ - ๔๔ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๔๕ - ๕๘ ปี นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑๘ - ๓๑ ปี	๗๔	๓.๕๕	๐.๖๕๖	มาก
๓๒ - ๔๔ ปี	๑๓๘	๓.๓๓	๐.๗๔๔	ปานกลาง
๔๕ - ๕๘ ปี	๗๐	๓.๔๗	๐.๘๑๐	มาก
๕๙ ปีขึ้นไป	๑๑๘	๓.๒๒	๐.๖๒๐	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๓๗	๐.๗๒๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๖.๕๖๒	๓	๒.๓๒๑	๔.๕๕๗	๐.๐๐๔*
ภายในกลุ่ม	๒๐๑.๖๓๘	๓๕๖	๐.๕๐๕		
รวม	๒๐๘.๖๐๐	๓๕๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนก
ตามอายุ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แนวนอน	๑๘ - ๓๑ ปี	๓๒ - ๔๔ ปี	๔๕ - ๕๘ ปี	๕๙ ปีขึ้นไป
แนวตั้ง	Mean	๓.๕๕	๓.๓๓	๓.๔๗	๓.๒๒
๑๘ - ๓๑ ปี	๓.๕๕	-	*		*
๓๒ - ๔๔ ปี	๓.๓๓		-		
๔๕ - ๕๘ ปี	๓.๔๗			-	*
๕๙ ปีขึ้นไป	๓.๒๒				-

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอายุ ๑๘ - ๓๑ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้แตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๓๒ - ๔๔ ปีและอายุ ๕๙ ปีขึ้นไป และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอายุ ๓๒ - ๔๔ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๔๕ - ๕๘ ปี นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑๘ - ๓๑ ปี	๗๔	๓.๖๘	๐.๖๖๕	ปานกลาง
๓๒ - ๔๔ ปี	๑๓๘	๓.๓๓	๐.๗๒๗	ปานกลาง
๔๕ - ๕๘ ปี	๗๐	๓.๕๕	๐.๗๕๓	มาก
๕๙ ปีขึ้นไป	๑๑๘	๓.๒๒	๐.๖๓๕	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๔๑	๐.๗๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๒.๗๑๑	๓	๔.๒๓๗	๘.๕๗๕	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๕๕.๖๗๔	๓๕๖	๐.๔๕๔		
รวม	๒๐๘.๓๘๖	๓๕๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แนวนอน	๑๘ - ๓๑ ปี	๓๒ - ๔๔ ปี	๔๕ - ๕๘ ปี	๕๙ ปีขึ้นไป
แนวตั้ง	Mean	๓.๕๕	๓.๓๓	๓.๔๗	๓.๒๒
๑๘ - ๓๑ ปี	๓.๕๕	-	*		*
๓๒ - ๔๔ ปี	๓.๓๓		-	*	*
๔๕ - ๕๘ ปี	๓.๔๗			-	*
๕๙ ปีขึ้นไป	๓.๒๒				-

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอายุ ๑๘ - ๓๑ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านความเสมอภาค แตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๓๒ - ๔๔ ปีและอายุ ๕๙ ปีขึ้นไป ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอายุ ๓๒ - ๔๔ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๔๕ - ๕๘ ปีและอายุ ๕๙ ปีขึ้นไป ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอายุ

๔๕ - ๕๘ ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างจากประชาชนที่อายุ ๕๙ ปีขึ้นไป นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม ๔ ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๑๕๗	๓.๖๐	๐.๖๒๒	ปานกลาง
อนุปริญญา(ปวส.)	๑๓๖	๓.๓๕	๐.๖๗๐	ปานกลาง
ปริญญาตรี	๑๐๐	๓.๑๗	๐.๔๔๔	ปานกลาง
ปริญญาโท	๗	๓.๔๐	๐.๕๕๗	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๔๐	๐.๖๓๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๒.๑๕๓	๓	๔.๐๖๔	๑๐.๖๗๕	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๕๐.๗๒๓	๓๙๖	๐.๓๘๑		
รวม	๑๖๒.๘๗๖	๓๙๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่า ประชาชนในเขตของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แนวนอน	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
แนวตั้ง	Mean	๓.๖๐	๓.๓๕	๓.๑๗	๓.๔๐
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๓.๖๐	-	*	*	
อนุปริญญา(ปวส.)	๓.๓๕		-	*	
ปริญญาตรี	๓.๑๗			-	
ปริญญาโท	๓.๔๐				-

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาอนุปริญญา(ปวส.)และระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาอนุปริญญา(ปวส.) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาตรี นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๑๕๗	๓.๗๑	๐.๖๔๕	ปานกลาง
อนุปริญญา(ปวส.)	๑๓๖	๓.๕๑	๐.๗๕๕	มาก
ปริญญาตรี	๑๐๐	๒.๕๕	๐.๘๗๔	ปานกลาง
ปริญญาโท	๗	๓.๖๗	๐.๕๑๘	มาก
รวม	๔๐๐	๓.๔๕	๐.๘๐๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๓๖.๗๒๐	๓	๑๒.๒๔๐	๒๒.๑๓๖	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๒๑๘.๘๖๕	๓๕๖	๐.๕๕๓		
รวม	๒๕๕.๖๘๕	๓๕๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๐ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แวนอน	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
แนวตั้ง	Mean	๓.๗๑	๓.๕๑	๓.๘๕	๓.๖๗
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๓.๗๑	-	*	*	
อนุปริญญา(ปวส.)	๓.๕๑		-	*	*
ปริญญาตรี	๓.๘๕			-	*
ปริญญาโท	๓.๖๗				-

จากตารางที่ ๔.๔๑ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างจากระดับการศึกษาอนุปริญญา(ปวส.)และปริญญาตรี ส่วนระดับการศึกษาอนุปริญญา(ปวส.) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทและระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๑๕๗	๓.๕๕	๐.๗๐๒	มาก
อนุปริญญา(ปวส.)	๑๓๖	๓.๒๔	๐.๗๓๐	ปานกลาง
ปริญญาตรี	๑๐๐	๓.๓๔	๐.๔๑๐	ปานกลาง
ปริญญาโท	๗	๓.๑๕	๐.๕๓๑	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๓๗	๐.๖๖๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๗.๖๒๕	๓	๒.๕๔๒	๖.๐๑๕	๐.๐๐๑*
ภายในกลุ่ม	๑๖๗.๓๓๑	๓๙๖	๐.๔๓๒		
รวม	๑๗๔.๙๕๕	๓๙๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๓ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แวนอน	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
แนวตั้ง	Mean	๓.๕๕	๓.๒๔	๓.๓๔	๓.๑๕
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๓.๕๕	-	*	*	
อนุปริญญา(ปวส.)	๓.๒๔		-		
ปริญญาตรี	๓.๓๔			-	
ปริญญาโท	๓.๑๕				-

จากตารางที่ ๔.๔๔ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างจากระดับการศึกษาอนุปริญญา(ปวส.)และปริญญาตรี นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๑๕๗	๓.๕๕	๐.๗๕๑	มาก
อนุปริญญา(ปวส.)	๑๓๖	๓.๓๒	๐.๗๓๕	ปานกลาง
ปริญญาตรี	๑๐๐	๓.๑๕	๐.๔๕๐	ปานกลาง
ปริญญาโท	๗	๓.๔๓	๐.๗๗๐	มาก
รวม	๔๐๐	๓.๓๗	๐.๗๒๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๔๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๕.๘๕๓	๓	๓.๒๕๘	๖.๕๗๒	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๕๘.๗๐๗	๓๙๖	๐.๕๐๒		
รวม	๒๐๘.๖๐๐	๓๙๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๖ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๔๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้
จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แนวนอน	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
แนวตั้ง	Mean	๓.๕๕	๓.๓๒	๓.๑๕	๓.๔๓
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๓.๕๕	-	*	*	
อนุปริญญา(ปวส.)	๓.๓๒		-		
ปริญญาตรี	๓.๑๕			-	
ปริญญาโท	๓.๔๓				-

จากตารางที่ ๔.๔๖ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมือง
สระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างจากระดับการศึกษาอนุปริญญา(ปวส.)และปริญญา
ตรี นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้าน
ความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๑๕๗	๓.๖๐	๐.๗๖๒	ปานกลาง
อนุปริญญา (ปวส.)	๑๓๖	๓.๓๓	๐.๗๔๘	ปานกลาง
ปริญญาตรี	๑๐๐	๓.๒๒	๐.๕๓๔	ปานกลาง
ปริญญาโท	๗	๓.๓๑	๐.๗๕๕	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๔๐	๐.๗๒๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับปาน
กลาง

ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๐.๑๓๓	๓	๓.๓๗๗	๖.๗๔๗	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๕๘.๒๕๒	๓๕๖	๐.๕๐๑		
รวม	๒๐๘.๓๘๖	๓๕๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๘ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๕๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แวนอน	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา (ปวส.)	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
แนวตั้ง	Mean	๓.๖๐	๓.๓๓	๓.๒๒	๓.๓๑
ต่ำกว่าอนุปริญญา	๓.๖๐	-	*	*	
อนุปริญญา(ปวส.)	๓.๓๓		-		
ปริญญาตรี	๓.๒๒			-	
ปริญญาโท	๓.๓๑				-

จากตารางที่ ๔.๕๐ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค แตกต่างจากระดับการศึกษาอนุปริญญา(ปวส.)และปริญญาตรี นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๕๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	๕๓	๓.๕๑	๐.๖๔๘	มาก
พนักงานบริษัท	๑๑๗	๓.๖๗	๐.๖๕๗	มาก
ข้าราชการ	๘๕	๓.๑๖	๐.๔๗๑	ปานกลาง
ค้าขาย	๑๓๑	๓.๓๐	๐.๖๔๑	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๔๐	๐.๖๓๘	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕๑ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๕๒ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๕.๗๗๕	๓	๕.๒๕๘	๑๔.๑๕๑	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๔๗.๑๔๒	๓๙๖	๐.๓๗๒		
รวม	๑๖๒.๙๑๗	๓๙๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๕๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๕๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม ๔ ด้าน จำแนกตามอาชีพ
เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อาชีพ	แนวนอน	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค้าขาย
แนวตั้ง	Mean	๓.๕๑	๓.๕๑	๓.๑๖	๓.๓๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๕๑	-		*	*
พนักงานบริษัท	๓.๕๑		-	*	*
ข้าราชการ	๓.๑๖			-	
ค้าขาย	๓.๓๐				-

จากตารางที่ ๔.๕๓ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวม แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและค้าขาย และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและค้าขาย นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๕๔ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มี
การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการ
ให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	๕๓	๓.๕๕	๐.๕๕๒	มาก
พนักงานบริษัท	๑๑๗	๓.๗๗	๐.๕๑๑	มาก
ข้าราชการ	๕๕	๒.๕๓	๐.๗๒๐	ปานกลาง
ค้าขาย	๑๓๑	๓.๔๕	๐.๖๑๘	มาก
รวม	๔๐๐	๓.๔๕	๐.๘๐๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๕๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕๕ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑๓.๔๕๖	๓	๔.๔๕๕	๑๑.๐๓๔	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๖๑.๔๕๕	๓๕๖	๐.๔๕๕		
รวม	๑๗๔.๙๑๑	๓๕๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๕๕ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองสระบุรี มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการให้บริการของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๕๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการ ของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อาชีพ	แวนอน	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค้าขาย
แวนอน	Mean	๓.๕๕	๓.๖๖	๒.๕๓	๓.๔๕
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๕๕	-		*	
พนักงานบริษัท	๓.๖๖		-	*	*
ข้าราชการ	๒.๕๓			-	*
ค้าขาย	๓.๔๕				-

จากตารางที่ ๔.๕๖ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและค้าขาย ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างจากอาชีพค้าขาย นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๕๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มี การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้าน อาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	๕๓	๓.๔๖	๐.๖๕๖	มาก
พนักงานบริษัท	๑๑๖	๓.๖๓	๐.๖๖๓	มาก
ข้าราชการ	๕๕	๓.๓๓	๐.๔๒๕	ปานกลาง
ค้าขาย	๑๓๑	๓.๑๖	๐.๖๑๐	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๓๘	๐.๖๖๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๕๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๓.๔๕๖	๓	๔.๔๕๕	๑๑.๐๓๔	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๖๑.๔๕๕	๓๕๖	๐.๔๐๘		
รวม	๑๗๔.๙๑๑	๓๕๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๕๘ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รายด้านอาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านการอาคารให้บริการ เป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๕๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher' LSD

อาชีพ	แวนอน	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค้าขาย
แนวตั้ง	Mean	๓.๔๗	๓.๖๓	๓.๓๓	๓.๑๗
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๔๗	-			*
พนักงานบริษัท	๓.๖๓		-	*	*
ข้าราชการ	๓.๓๓			-	
ค้าขาย	๓.๑๗				-

จากตารางที่ ๔.๕๙ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างจากอาชีพค้าขาย และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพ

พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและค้าขาย นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๖๐ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มี การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้าน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	๕๓	๓.๓๘	๐.๘๓๕	ปานกลาง
พนักงานบริษัท	๑๑๗	๓.๖๒	๐.๗๗๑	มาก
ข้าราชการ	๕๕	๓.๒๐	๐.๕๑๖	ปานกลาง
ค้าขาย	๑๓๑	๓.๒๗	๐.๗๑๒	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๓๗	๐.๗๒๓	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๖๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๖๑ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ

อายุ	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๑.๔๗๕	๓	๓.๘๒๖	๗.๖๘๖	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๕๗.๑๒๑	๓๙๖	๐.๔๘๗		
รวม	๒๐๘.๖๙๖	๓๙๙			

จากตารางที่ ๔.๖๑ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๖๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อาชีพ	แวนอน	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค้าขาย
แวนอน	Mean	๓.๓๘	๓.๖๒	๓.๒๐	๓.๒๙
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๓๘	-	*		
พนักงานบริษัท	๓.๖๒		-	*	*
ข้าราชการ	๓.๒๐			-	
ค้าขาย	๓.๒๙				-

จากตารางที่ ๔.๖๒ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างจากอาชีพพนักงานบริษัท และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและค้าขาย นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๖๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความพึงพอใจของประชาชนที่มี การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความ เสมอภาค จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	๕๓	๓.๖๐	๐.๗๗๘	มาก
พนักงานบริษัท	๑๑๗	๓.๖๕	๐.๗๓๖	มาก
ข้าราชการ	๕๕	๓.๒๐	๐.๕๓๒	ปานกลาง
ค้าขาย	๑๓๑	๓.๒๗	๐.๗๓๗	ปานกลาง
รวม	๔๐๐	๓.๔๑	๐.๗๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๖๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๖๔ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความ เสมอภาค จำแนกตามอาชีพ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๕.๔๕๑	๓	๕.๒๕๘	๑๐.๖๐๐	๐.๐๐๐*
ภายในกลุ่ม	๑๕๒.๘๕๕	๓๕๖	๐.๓๗๒		
รวม	๒๐๘.๓๐๖	๓๕๙			

จากตารางที่ ๔.๖๔ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองสระบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านความเสมอภาค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค เป็นรายคู่โดย ใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๖๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ
เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อาชีพ	แนวนอน	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	ค้าขาย
แนวตั้ง	Mean	๓.๖๐	๓.๖๕	๓.๒๐	๓.๒๗
ธุรกิจส่วนตัว	๓.๖๐	-		*	*
พนักงานบริษัท	๓.๖๕		-	*	*
ข้าราชการ	๓.๒๐			-	
ค้าขาย	๓.๒๗				-

จากตารางที่ ๔.๖๕ พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ด้านความเสมอภาค แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและค้าขาย และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองสระบุรี แตกต่างจากอาชีพข้าราชการและค้าขาย นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน



ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ ปัญหา และข้อเสนอแนะความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านความเสมอภาค ผลการศึกษาปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๖๖ แสดงความถี่ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อตามข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของพนักงาน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑.	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ	๓๑
๒.	การให้บริการประชาชนยังช้าอยู่มาก	๑๕
๓.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เหมาะสม	๑๓
๔.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีป้ายชื่อ	๑๐
๕.	เจ้าหน้าที่ควรจัดระบบการให้บริการใหม่	๕
	รวม	๖๘

จากตารางที่ ๔.๖๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามปลายเปิดมีจำนวน ๖๘ คน ได้เสนอแนะความคิดเห็นในด้านการให้บริการของพนักงานเป็นอันดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอมี จำนวน ๓๑ คน รองลงมา ได้แก่ การให้บริการประชาชนยังช้าอยู่มาก จำนวน ๑๕ คน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เหมาะสม จำนวน ๑๓ คน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีป้ายชื่อ จำนวน ๑๐ คน เจ้าหน้าที่ควรจัดระบบการให้บริการใหม่ จำนวน ๕ คน ตามลำดับ ส่วนข้ออื่นมีกลุ่มตัวอย่างที่เสนอแนะมีจำนวนเล็กน้อย

ตารางที่ ๔.๖๗ แสดงความถี่ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามข้อเสนอแนะ ด้านอาคารสถานที่

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑.	จำนวนที่นั่งพักรอการติดต่อบริการไม่เพียงพอ	๒๕
๒.	สถานที่ให้บริการมีความคับแคบต่อการติดต่อ	๑๕
๓.	ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๑๒
๔.	ควรปรับปรุงสถานที่ โดยมีกระถางต้นไม้ ลูกอม ไว้บริการ	๕
๕.	ควรมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้บริการ	๓
	รวม	๖๘

จากตารางที่ ๔.๖๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามปลายเปิดมีจำนวน ๖๘ คน ได้เสนอแนะความคิดเห็นในด้านอาคารสถานที่ เป็นอันดับแรกคือ จำนวนที่นั่งพักรอการติดต่อบริการไม่เพียงพอ จำนวน ๒๕ คน รองลงมา ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความคับแคบต่อการติดต่อ จำนวน ๑๕ คน ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน จำนวน ๑๒ คน ควรปรับปรุงสถานที่ โดยมีกระถางต้นไม้ ลูกอม ไว้บริการจำนวน ๕ คน ควรมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้บริการจำนวน ๓ คน ตามลำดับ ส่วนข้ออื่นมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามปลายเปิดเสนอแนะมีจำนวนเล็กน้อย

ตารางที่ ๔.๖๘ แสดงความถี่ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามข้อเสนอแนะ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

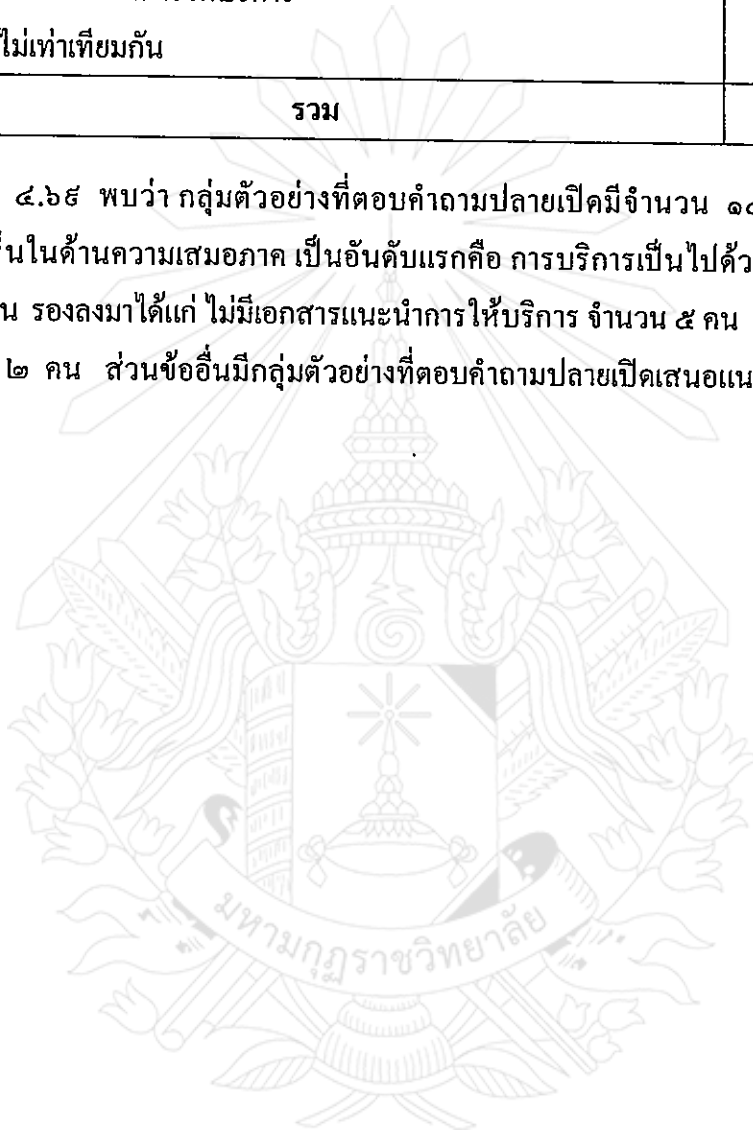
ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑.	อุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารไม่เพียงพอ	๒๒
๒.	อุปกรณ์และเครื่องมือไม่มีการดูแลรักษาเท่าที่ควร	๑๕
๓.	ไม่มีการตรวจเช็คถังดับเพลิงตามชุมชนที่เสี่ยง	๘
๔.	อุปกรณ์บางอย่างล้าสมัย	๔
	รวม	๔๙

จากตารางที่ ๔.๖๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามปลายเปิดมีจำนวน ๔๙ คน ได้เสนอแนะความคิดเห็นในด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารไม่เพียงพอ จำนวน ๒๒ คน รองลงมา ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือไม่มีการดูแลรักษาเท่าที่ควร จำนวน ๑๕ คน ไม่มีการตรวจเช็คถังดับเพลิงตามชุมชนที่เสี่ยง จำนวน ๘ คน อุปกรณ์บางอย่างล้าสมัย จำนวน ๔ คน ส่วนข้ออื่นมีกลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมีจำนวนเล็กน้อย

ตารางที่ ๔.๖๕ แสดงความถี่ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามข้อเสนอแนะด้านความเสมอภาค

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑.	การบริการเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่โปร่งใส	๖
๒.	ไม่มีเอกสารแนะนำการให้บริการ	๕
๓	บริการไม่เท่าเทียมกัน	๒
	รวม	๑๔

จากตารางที่ ๔.๖๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามปลายเปิดมีจำนวน ๑๔ คน ได้เสนอแนะความคิดเห็นในด้านความเสมอภาค เป็นอันดับแรกคือ การบริการเป็นไปด้วยล่าช้า ไม่โปร่งใส จำนวน ๖ คน รองลงมาได้แก่ ไม่มีเอกสารแนะนำการให้บริการ จำนวน ๕ คน บริการไม่เท่าเทียมกัน จำนวน ๒ คน ส่วนข้ออื่นมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามปลายเปิดเสนอแนะมีจำนวนเล็กน้อย



บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน

ผู้วิจัยได้นำ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบใช้ t-test ตัวแปร ๒ กลุ่ม และ One – Way ANOVA สำหรับตัวแปรมากกว่า ๓ กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน พบว่า เพศหญิง จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒ ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๒ - ๔๔ ปี จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕ มีการศึกษา

ต่ำกว่าอนุสัญญา จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๕ และมีอาชีพค้าขาย จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๕

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในรายด้าน พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านอาคารสถานที่และด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ตามลำดับ

๑. ด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์ การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จัดอัตรากำลังเตรียมพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้บริการด้วยความอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ทันเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ได้ให้การแนะนำการป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้นแก่ประชาชน ตามลำดับ

๒. ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ประชาชนสามารถรับบริการได้ทั่วไป รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว การให้บริการมีความโปร่งใส เมื่อเกิดเหตุประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบจากเสียงตามสายของเทศบาลเมืองสระบุรี ตามลำดับ

๓. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า สามารถติดต่อประสานงานได้ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งสำนักงานเดินทางไปมาสะดวก ป้ายเสนอแนะขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่มีความชัดเจน สถานที่ให้บริการประชาชนมีความสะอาดเรียบร้อยเป็นสัดส่วน สถานที่จอดรถยนต์มีรองรับประชาชนมาติดต่อเพียงพอ สถานที่ให้บริการประชาชนมีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบจากเสียงตามสายของเทศบาลเมืองสระบุรี ตามลำดับ

๔. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในข้อความที่ว่า จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา

ได้แก่ หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกันช่วยเหลือประชาชน มีการตรวจอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ ได้ติดตั้งถังเคมีดับเพลิงตามชุมชนร้านค้า เพื่อใช้ในป้องกัน ระวังอัคคีภัยเบื้องต้น ตามลำดับ

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

๑. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างเพศกับความพึงพอใจการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม จำแนกตามเพศที่ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๒. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างอายุกับความพึงพอใจการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม จำแนกตามอายุที่ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

๓. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

๔. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม จำแนกตามอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕.๑.๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอมีจำนวน การให้บริการประชาชนยังช้าอยู่มาก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีป้ายชื่อ เจ้าหน้าที่ควรจัดระบบการให้บริการใหม่

๒. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ที่นั่งพักรอการติดต่อบริการไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน การจัดวางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้รองรับ

๓. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า ประชาชนได้นำเสนอปัญหาเกี่ยวกับด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารไม่เพียงพอ อุปกรณ์และเครื่องมือไม่มีการดูแลรักษา ไม่มีการตรวจเช็คถังดับเพลิง

๔. ด้านความเสมอภาค พบว่า การบริการเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่โปร่งใส เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และด้านความเสมอภาค สามารถนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนากังแซ ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถประจำปี ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

๑. ด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องบุญ สิริขันธ์ศรี ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมากและมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความมากน้อยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นดังนี้ ความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการและความสะดวก

๒. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถติดต่อประสานงานได้ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด สุทธิ ปันมา ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาภาพสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ ความสะดวก และระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

๓. ด้านอุปกรณ์เครื่องเครื่องใช้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประทับใจของประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ สุทธิ บัณมา ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาภาคอีสาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ ความสะดวก และระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

๔. ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประชาชนสามารถรับบริการได้ทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองทรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัด ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองทรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองทรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม ทั้ง ๘ ด้าน อยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่า ด้านบริการทางเลือกและการให้คำปรึกษาหารือ ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านการให้บริการด้วยการอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการรับบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการบริการด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

๕.๒.๒ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสังคมปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคกันและสิทธิเท่าเทียมกัน มีสิทธิ์เข้ามาขอรับบริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา กังแฮ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษา

เฉพาะกรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุงพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทรถยนต์เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี

๒. จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ซึ่งเป็นช่วงที่เข้ามาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ในเรื่องการชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา กังแฮ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุงพบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และประเภทรถยนต์เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี

๓. จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการคมนาคม มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าประชาชนจะมีระดับการศึกษาใดก็สามารถเข้ามาขอรับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา กังแฮ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ระดับการศึกษา

๔. จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และมีความประทับใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองทรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ คือ อาชีพ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุขสันต์ แก้วสง่า ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณี

เทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่าอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ฉะนั้นเพื่อให้มีการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ด้านการให้บริการของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ ดังนั้น ควรเพิ่มอัตรากำลังพนักงานเพื่อความเหมาะสมให้เพียงพอกับผู้ที่มาใช้บริการจัดระบบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกคนในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้สามารถทำงาน ทดแทนกันได้ เพื่อให้งานบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวมากขึ้น ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรจัดให้มีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะและสร้างจิตสำนึกในการทำงาน โดยส่งเสริมเจ้าหน้าที่ไปร่วมอบรม สัมมนา ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ฤดูระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เพื่อได้นำความรู้นั้นมาพัฒนาในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ด้านอาคารสถานที่

ผลการวิจัยพบว่า จำนวนที่นั่งพักรอการติดต่อบริการไม่เพียงพอ ดังนั้น ควรให้มีการปรับภูมิทัศน์จำนวนที่นั่งพักรอการติดต่อบริการให้เพียงพอกับผู้มาติดต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเพิ่มจำนวนที่นั่งผู้มาติดต่อขอรับบริการ ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีหนังสือพิมพ์ หนังสือนิตยสารไว้ต้อนรับผู้มาติดต่อ เพื่อให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเกิดความประทับใจจะได้กลับมาใช้บริการใหม่

๓. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

ผลการวิจัยพบว่า อุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารไม่เพียงพอ ดังนั้น ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน โดยเฉพาะโทรศัพท์ติดต่อวิทยุสื่อสาร ควรจัดซื้อให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว

๔. ด้านความเสมอภาค

ผลการวิจัยพบว่า การบริการเป็นไปด้วยล่าช้า ไม่โปร่งใส ดังนั้น ควรปรับปรุงให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เท่าเทียมกัน และจัดทำเอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรีจะได้มีความโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยเกิดความสมบูรณ์ ครอบคลุมประเด็นที่เป็นองค์ประกอบ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ดังนั้น ในโอกาสต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยประเด็นต่อไปนี้

๑. ควรพัฒนาพนักงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ เพื่อให้งานบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวมากขึ้น และได้รับประโยชน์สูงสุด

๒. ควรมีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการทำประเมินต่อการให้บริการประชาชน

๓. ควรทำการศึกษาหรือเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการป้องกันภัยต่าง ๆ ที่มีต่อการให้บริการในระดับจังหวัด อาทิเช่น ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน การรับข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

กิตติมา ปรีดีดิลก. การบริการและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : อักษรภาพิพัฒน์, ๒๕๓๒.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

วิมลสิทธิ หรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

สมยศ นาวิการ. ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, ๒๕๒๑.

สิริวรรณ ประกิจสังข์. จิตสำนึกแห่งความต้องการ. กรุงเทพมหานคร : ศิลปะการพิมพ์, ๒๕๔๔.

สุชาติ กิจบรรจง. เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๓.

อัจฉรา โพธิยานนท์. การศึกษากับการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพมหานคร : เทคนิค พรินติ้ง, ๒๕๓๕.

อารี เพชรสุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์, ๒๕๓๐.

๒) วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ / ภาคนิพนธ์

กาญจนา กังแฮ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.

กานแก้ว เปี่ยมมหากุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

จรัส โพธิ์จันทร์. “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาภาคเหนือ”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (พิชญ์ โลก), ๒๕๒๗.

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขต กรุงเทพมหานคร: ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒.
- ชาติรี คงรอด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตอำเภอเมือง”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๗.
- ธนากร สาธาระกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.
- นพเดช เป็นศรี, ร้อยเอก. “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารชั้นประทวน”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๔.
- บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.
- พิณ คงพล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๒๕.
- พิทักษ์ ดรุณทิม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๗.
- มณี โพธิเสน. “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๓.
- เรืองบุญ สิริขันธ์ศรี. “ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๔๕.
- วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๖.

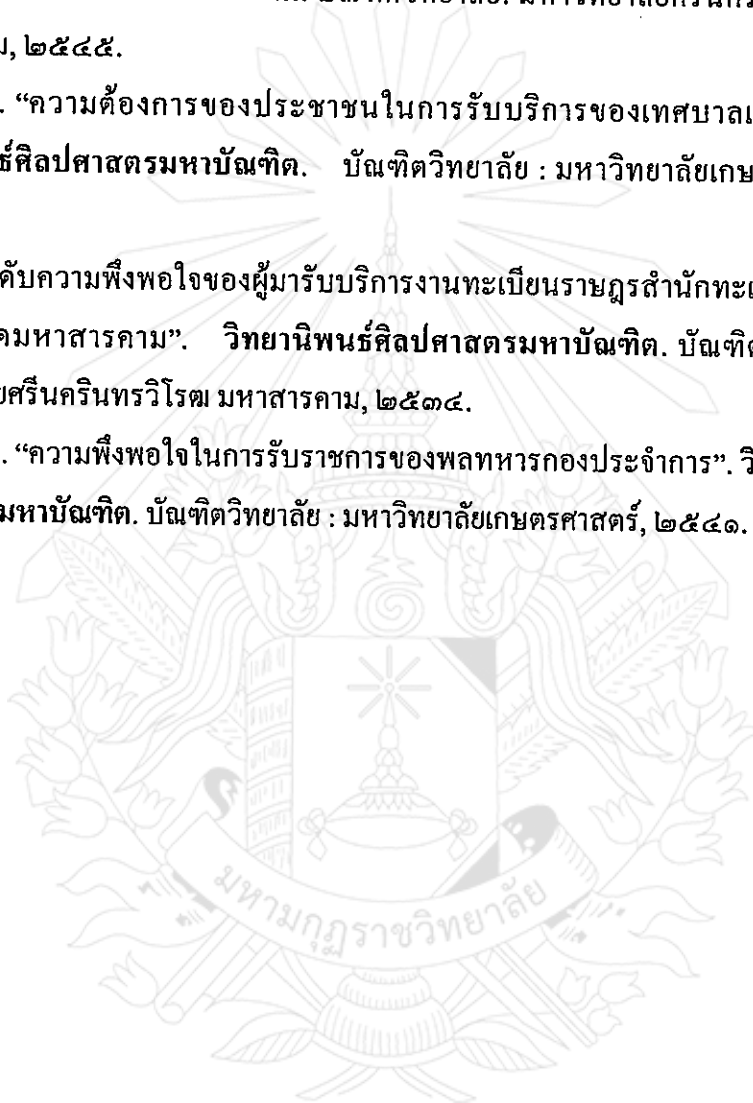
วิโรจน์ สนธิกรณ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดมุกดาหาร”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

สุทธิ ปั่นมา. “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์”. ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๔๕.

อภิชาติ เชิดชัยภูมิ. “ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองอุคคต”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๖.

อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอ เมืองจังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๓๔.

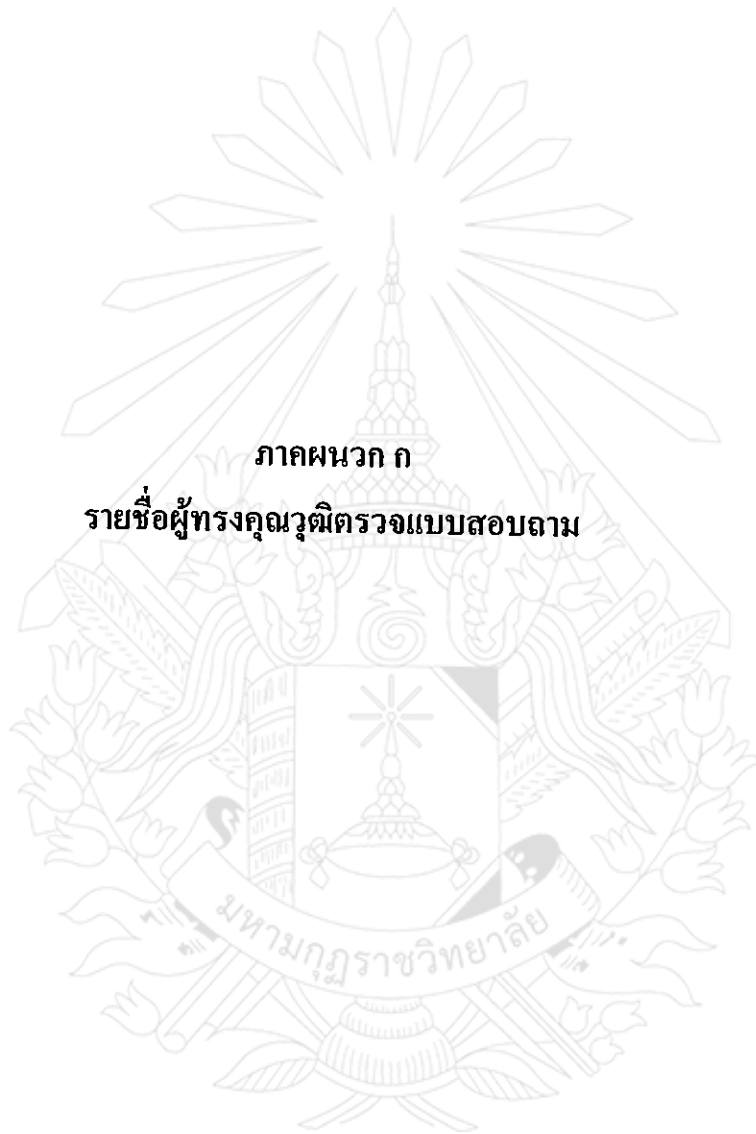
อุทิศ สุนทร, พันเอก. “ความพึงพอใจในการรับราชการของพลทหารกองประจำการ”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๑.





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

1. คร.บุญร่วม คำเมืองแสน

- ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

2. อาจารย์บัณฑูร บุญสนอง

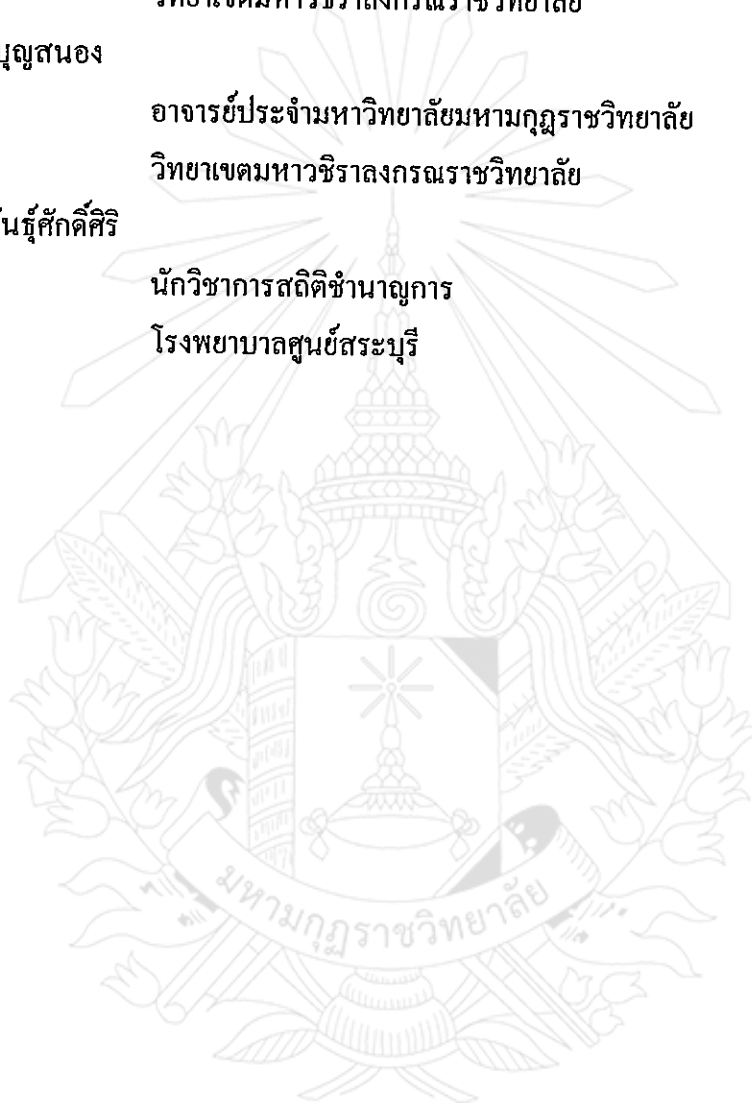
- ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

3. อาจารย์สมศิริ พันธุ์ศักดิ์ศิริ

- ตำแหน่ง

นักวิชาการสถิติชำนาญการ
โรงพยาบาลศูนย์สระบุรี



ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๑๕๖



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วิงน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๖๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบถาม

เจริญพร รศ.ดร.มนตรี ชิริยกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายแสน อุส่าห์ดี รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๔๐๖๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี” โดยมีกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

๑. ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา

อาจารย์ที่ปรึกษา

๒. นายวรวุฒิ บางเขียว

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณา
เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก
ท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติา เรมทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง

โทร ๐-๓๕๗๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๓

โทรสาร ๐-๓๕๗๔-๕๐๓๗

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๐๕๖



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เจริญพร พ.ศ.ท.กร.บทคช บวรณัฐ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายแสน อุดาห์ดี รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๔๐๖๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี” โดยมีกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

๑. ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา

อาจารย์ที่ปรึกษา

๒. นายวรวิทย์ บางเขียว

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณา
เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก
ท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง วิทยาลัย

โทร ๐-๓๕๖๔-๕๐๓๗ ต่อ ๑๑๓

โทรสาร ๐-๓๕๖๔-๕๐๓๗

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๑๕๖



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๓๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบถาม

เจริญพร อาจารย์ยุสมศิริ พันธศักดิ์ศิริ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายแสน อุสาห์ดี รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๕๐๖๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี” โดยมีกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

๑. ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา

อาจารย์ที่ปรึกษา

๒. นายวรฤดี บางเขียว

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ในกรณี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณา
เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก
ท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

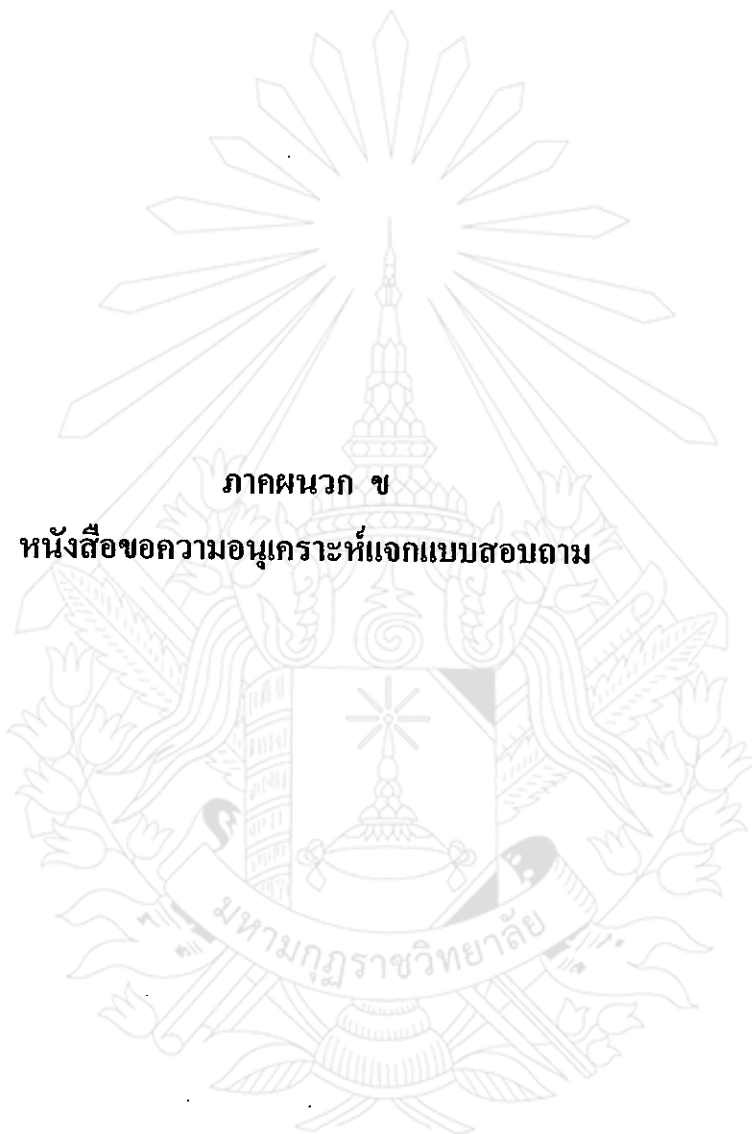
เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/ ๑๖๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายก.เทศมนตรีเมืองสระบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายแสน อุด้าห์ดี รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๔๐๖๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี”

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปประกอบการ
ดำเนินการวิจัย

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษานานาชาติวิทยาลัย
โทร ๐-๓๕๗๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๓
โทรสาร ๐-๓๕๗๔-๕๐๓๗

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/ ๑๖๕



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายกเทศมนตรีเมืองแก่งคอย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายแสน อุสาห์ดี รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๔๐๖๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี”

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย จึงใคร่
ขอบความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปประกอบการ
ดำเนินการวิจัย

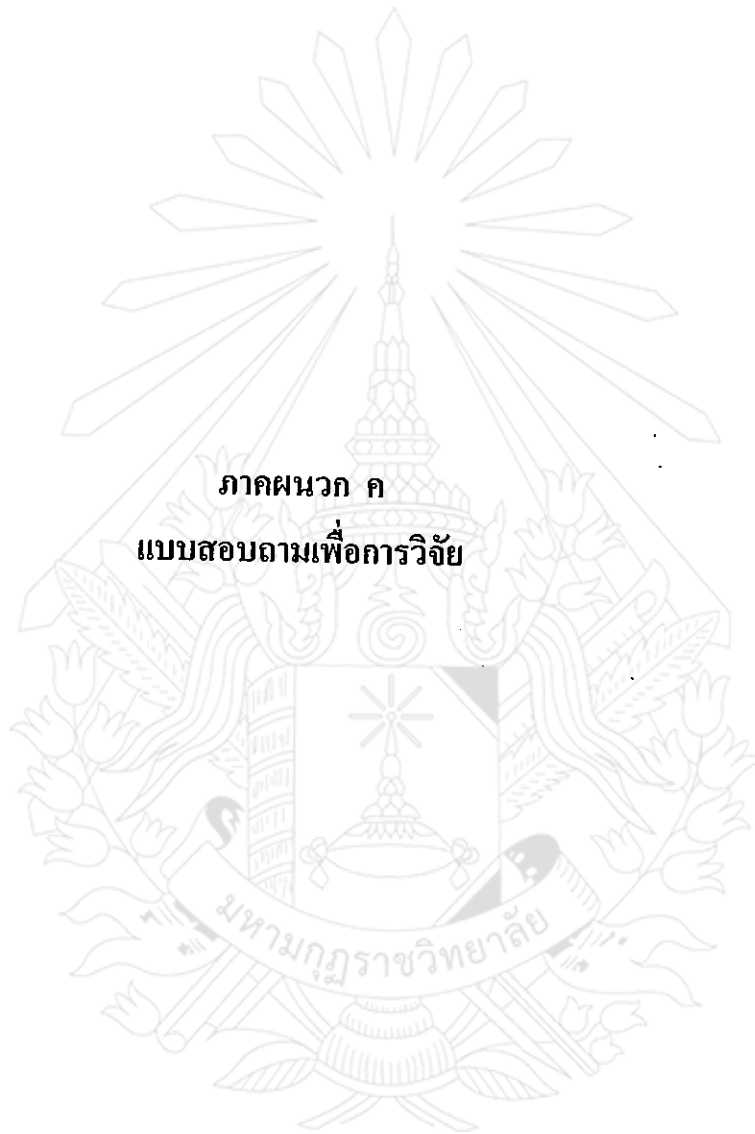
จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒. คำตอบทุกข้อในแบบสอบถามเป็นความลับ ฉะนั้นแบบสอบถามทุกชุดจะไม่ระบุชื่อผู้ตอบ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ผู้ตอบต้องกังวลในการตอบ

๓. แบบสอบถามนี้มี ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิดถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี

๔. ขอความกรุณาตอบคำตอบทุกข้อและทุกตอนตามสภาพความเป็นจริงจากความพึงพอใจของท่านผลรวมจากความพึงพอใจของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อไป และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

นายแสน อุส่าห์ดี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๑ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่ตรงกับตัวท่าน

๑. เพศ

() ๑. ชาย

() ๒. หญิง

๒. อายุ

() ๑. ๑๘ - ๓๑ ปี

() ๒. ๓๒ - ๔๔ ปี

() ๓. ๔๕ - ๕๘ ปี

() ๔. ๕๙ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ๑. ประถมศึกษา

() ๒. อนุปริญญา/ปวส.

() ๓. ปริญญาตรี

() ๔. ปริญญาโท

๔. อาชีพ

() ๑. ธุรกิจส่วนตัว

() ๒. พนักงานบริษัท

() ๓. ข้าราชการ

() ๔. ค้าขาย

๕. รายได้ต่อเดือน

() ๑. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท

() ๒. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท

() ๓. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท

() ๔. ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง
 โดยกำหนดคะแนนเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ ๔ หมายถึง	มาก
ระดับ ๓ หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ ๒ หมายถึง	น้อย
ระดับ ๑ หมายถึง	น้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
๑. เจ้าหน้าที่ได้ให้การแนะนำการป้องกันและระงับ อัคคีภัยเบื้องต้นแก่ประชาชน					
๒. การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์					
๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้น					
๔. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสถานการณ์					
๕. จัดอัตรากำลังเตรียมพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง					
๖. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้ทันเหตุการณ์					
ด้านสถานที่ให้บริการ					
๗. สถานที่ตั้งสำนักงานเดินทางไปมาได้สะดวก					
๘. สามารถติดต่อประสานงานได้ทางโทรศัพท์ วิทยุ สื่อสาร เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง					
๙. สถานที่ให้บริการประชาชนมีความสะอาด เรียบร้อยเป็นสัดส่วน					

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑๐. ป้ายเสนอแนะขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความชัดเจน					
๑๑. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบจากเสียงตามสายของเทศบาลเมืองสระบุรีสระบุรี					
๑๒. สถานที่จอดรถยนต์มีรองรับประชาชนมาติดต่อเพียงพอ สถานที่ให้บริการประชาชนมีความเหมาะสม					
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ					
๑๓. หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกันช่วยเหลือประชาชน					
๑๔. จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ					
๑๕. มีการตรวจอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ					
๑๖. ได้ติดตั้งถังเคมีดับเพลิงตามชุมชน ร้านค้า เพื่อใช้ในป้องกัน ระวังอัคคีภัยเบื้องต้น					
๑๗. เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ					
ด้านขั้นตอนของการให้บริการ					
๑๘. ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ทั่วไป					
๑๙. การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
๒๐. เมื่อเกิดเหตุประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง					
๒๑. การให้บริการมีความโปร่งใส					
๒๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบจากเสียงตามสายของเทศบาลเมืองสระบุรี					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย

๑. ด้านการให้บริการของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

๒. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

๓. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

๔. ด้านความเสมอภาค

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือน



ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล : นายแสน อุต้าห์ดี
- วัน เดือน ปีเกิด : วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๓
- สถานที่เกิด : บ้านเลขที่ ๒๓ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลแดล อำเภอศิขรภูมิ
จังหวัดสุรินทร์
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ ๔ ซอย ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลปากเพรียว
อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี
- การศึกษา
- มัธยมศึกษา : โรงเรียนวัดใหม่ศรีวิหารเจริญ
- มัธยมศึกษาตอนปลาย : ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเมืองสระบุรี
- อนุปริญญา : โรงเรียนบริหารธุรกิจสระบุรี
วิทยาลัยเทคนิคอุตสาหกรรมยานยนต์
- ปริญญาตรี : สถาบันราชภัฏพระนคร
- หน้าที่การงาน : เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๖ ว
- สถานที่ทำงาน : เทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี