



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการ  
ของกองจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งแวมคดีย่อย : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล  
ตำบลดงหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ศิริบุญสมุทร พุดคุณ

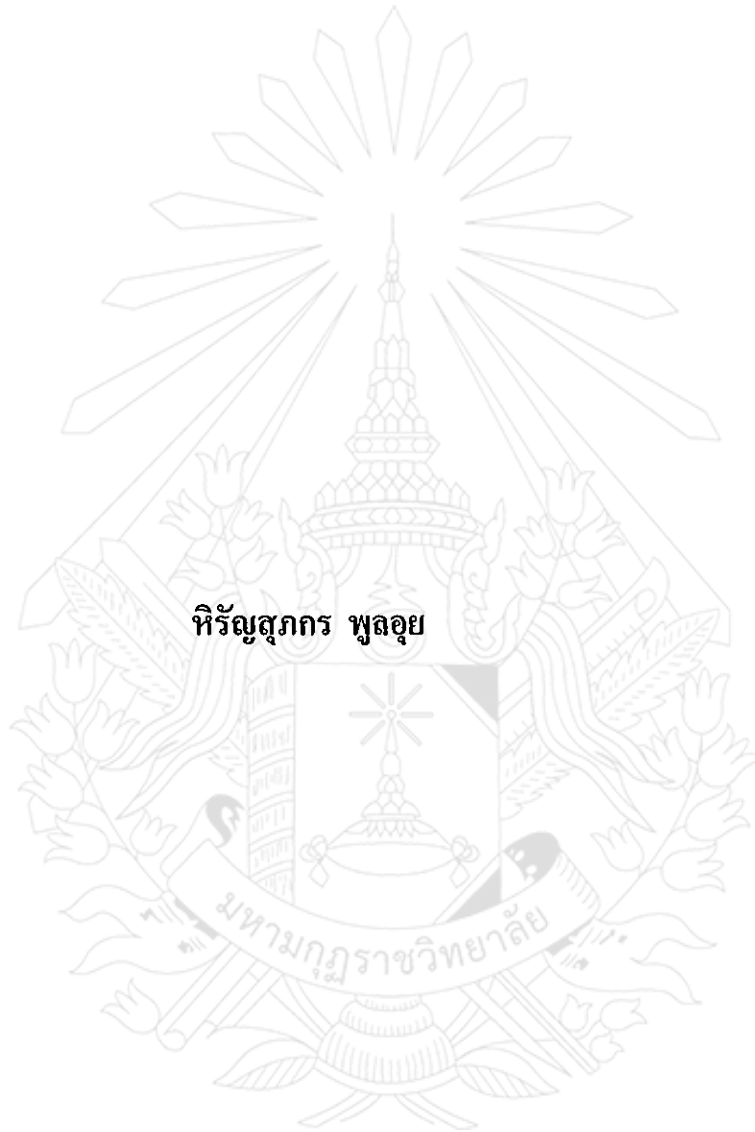
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของ การ ศึกษาตามหลักสูตร ศาสตรมหาศาสตร มหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการ  
ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล  
ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 166666

**PEOPLE'S OPINION ON THE SERVICE OF COMMERCE LICENCE OF PUBLIC  
HEALTH AND ENVIRONMENT DIVISION : A CASE STUDY OF SUANLUANG  
MUNICIPALITY, KRATHUMBEAM DISTRICT,  
SAMUTSAKHON PROVINCE**



**HIRANSUPAKORN POOL-UI**

**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 : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบ  
กิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล  
ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

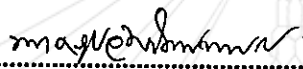
ชื่อนักศึกษา : หิรัญสุภกร พูลอวย

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

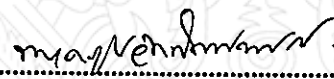
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. มานพ นักการเรียน

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม: พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์)

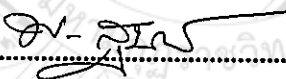
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาดำเนินหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


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


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

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

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. มานพ นักการเรียน)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์))

  
..... กรรมการ  
(พระมหาวิโรจน์ กุตุทวีโร (ดร.))

  
..... กรรมการ  
(พระครูวินัยธรเจริญชัย อติวีโร (ดร.))

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**Thematic Title** : People's Opinion on the Service of Commerce Licence of Public Health and Environment Division : A Cast Study of Suanluang Municipality, Krathumbaen District, Samutsakhon province

**Student's Name** : Hiransupakorn Pool-ui

**Department** : Government

**Advisor** : Assoc. Prof. Dr. Manop Nakkanrian

**Co-Advisor** : Phrakhrusunthondhammasophon (Asst. Prof.)

---

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

*P. Sampipattanainojorn*  
.....Dean of Graduate School  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))

**Thematic Committee**

*P. Sampipattanainojorn*  
.....Chairman  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))

*Manop*  
.....Advisor  
(Assoc. Prof. Dr. Manop Nakkanrian)

*P. M.*  
.....Co-Advisor  
(Phrakhrusunthondhammasophon (Asst. Prof.))

*V. Kuttaveero*  
.....Member  
(Phamaha Viroj Kuttaveero (Dr.))

*P. A. A.*  
.....Member  
(Phakhruvinaithornrienchai Ativeero (Dr.))

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบ  
กิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล  
ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ชื่อนักศึกษา : หิรัญสุภกร พูลอูย

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. มานพ นักการเรียน

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม: พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์)

ปีการศึกษา : ๒๕๕๒

#### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่หาได้โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเกรจซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan) จำนวน ๑๕๖ คน และใช้วิธีการสุ่มแบบบังอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการบรรยาย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t - test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffé) แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

#### ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า ๑) ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด และ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

๒) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้านไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าประชาชนที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓) ประชาชนได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครที่สำคัญคือ (๑) ขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนในการติดต่อมีไม่เท่าเทียมกัน จึงควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนตามลำดับ (๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการบริการมีน้อยเกินไป จึงควรเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ ให้บริการให้มากขึ้นเพื่อความรวดเร็วในการบริการ และ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ป้าย และแผนผังแสดงการติดต่องานมีตัวหนังสือขนาดเล็กเกินไป จึงควรจัดทำตัวหนังสือให้มีขนาดใหญ่ เพื่อความสะดวกในการอ่านของประชาชน

**Thematic Title** : **People's Opinion on the Service of Commerce Licence of Public Health and Environment Division : A Cast Study of Suanluang Municipality, Krathumbaen District, Samutsakhon Province**

**Student's Name** : **Hiransupakorn Pool-ui**

**Department** : **Government**

**Advisor** : **Assoc. Prof. Dr. Manop Nakkarnrian**

**Co-Advisor** : **Phrakhrusunthondhammasophon (Asst. Prof.)**

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

---

### **ABSTRACT**

The objectives of this thematic paper (independent study) were as follows : 1) to study people's opinion on the service of commerce licence of public health and environment division of Suanluang Municipality, Krathumbaen District, Samutsakhon Province 2 ) to compare people's on the service of commerce licence classified to gender, age, level of education, occupation and 3) to study suggestions of problems and solutions concerning with the service of commerce licence of public health and environment division of Suanluang Municipality, Krathumbaen District, Samutsakhon Porvince. Research instruments used questionnaires collected from the samplings which were assigned by Krejcie and Morgan Table. It got 196 people and used accidental samplings. The data were analyzed by descriptive statistics, frequency, percentile, mean and standard deviation. Inferential statistics used t-test and One-way ANOWA test. In case, differentiation was found, it was tested in a pair by mean of Sheffé and analyzed by computing.

#### **The results of research were found as follows :**

1) People's opinion on the service of commerce of public health and environment division of Suanluang Municipality in the whole view with three aspects were at maximum level. When considered each aspect found that (1) the aspect of service providing was at maximum, (2) the aspect of staffs' behavior was at highest Level and (3) the aspect of convenience providing was at maximum average 4.18.

2) The results of comparison were found that people with different gender, age and income had no difference of opinion on the service of commerce licence of public health and



environment division in the whole view with three aspects but people with different education and occupation had opinion differently at significant statistic level 0.05.

3) People hat suggested some problems and solutions relating to the service of commerce licence: (1) the aspect of step of service, the time of appointment was mot eqnal, should have a queue for connecting, (2) the aspect of staffs' behavior, there were fewer of staffs, should provide most of them for a faster work and (3) the aspect of convenience providing, the sign and directory maps had too small alphabets, should make bigger alphabets for easy reading.



## กิตติกรรมประกาศ

กราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่เป็นสถาบันการศึกษาที่ให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พระครูปริชาตรมวิชาน รองอธิการบดี พระครูอาทรธรรมานุวัตร ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ และที่เมตตาคอยให้กำลังใจ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้

กราบขอบพระคุณท่านพระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ ประธานกรรมการ พระมหาวิโรจน์ กุตุตวิโร (ดร.) และ พระครูวินัยธรเหรียญชัย อดิวิโร (ดร.) กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขสารนิพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. มานพ นักการเรือน อาจารย์ที่ปรึกษา พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์) อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงจนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งสองเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัยและขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่ศึกษาตลอดมา

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้บังเกิดเกล้า ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน และกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา จนทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณความดีและประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้แก่บุพการีและผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน อนึ่งงานวิจัยฉบับนี้หากมีความผิดพลาด บกพร่อง ที่พึงจะมี ผู้วิจัยขอน้อมรับเพื่อดำเนินการแก้ไขในโอกาสต่อไป

หิรัญสุภกร พูลอุย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ด
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ สมมติฐานการวิจัย	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	ค
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ค
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	ค
<b>บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๖</b>
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๓๐
๒.๔ สภาพพื้นที่ทำวิจัย	๓๗
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๘
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔๕
<b>บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>๔๖</b>
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๖
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๔๗

	๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๗
๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	๔๗
๓.๕ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๘
๓.๖ การวัดค่าตัวแปร	๕๐
๓.๗ การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๐
๓.๘ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๕๑
<b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>๕๔</b>
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๕
๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๕
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕๖
ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๖
ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	๕๘
ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	๖๓
ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	๘๖
<b>บทที่ ๕ บทสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>๘๗</b>
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๘๘
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๐๑
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๑๐
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๑๐
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๑๑๐
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๑๑๑</b>

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

๑๑๖

ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์

๑๑๗

ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

๑๑๘

ภาคผนวก ง ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

๑๒๕

๑๓๐

## ประวัติผู้วิจัย

๑๓๒



## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๓.๑	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแต่ละเดือนของประชาชนใน เทศบาลตำบลสวนหลวง	๔๗
ตารางที่ ๔.๑	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามเพศ	๕๖
ตารางที่ ๔.๒	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครจำแนกตามอายุ	๕๗
ตารางที่ ๔.๓	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	๕๗
ตารางที่ ๔.๔	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	๕๘
ตารางที่ ๔.๕	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๕๘
ตารางที่ ๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้ง ๓ ด้านกรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน	๕๙

ตารางที่ ๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๐
ตารางที่ ๔.๘	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่	๖๑
ตารางที่ ๔.๙	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๒
ตารางที่ ๔.๑๐	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	๖๓
ตารางที่ ๔.๑๑	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๓
ตารางที่ ๔.๑๒	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	๖๔
ตารางที่ ๔.๑๓	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามอายุ	๖๔

ตารางที่ ๔.๑๔	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๕
ตารางที่ ๔.๑๕	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	๖๖
ตารางที่ ๔.๑๖	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ต่างกันด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	๖๗
ตารางที่ ๔.๑๗	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ	๖๘
ตารางที่ ๔.๑๘	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ	๖๙
ตารางที่ ๔.๑๙	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	๗๐
ตารางที่ ๔.๒๐	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๗๑



ตารางที่ ๔.๒๑	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๗๒
ตารางที่ ๔.๒๒	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ	๗๒
ตารางที่ ๔.๒๓	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ	๗๓
ตารางที่ ๔.๒๔	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ	๗๓
ตารางที่ ๔.๒๕	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุ	๗๔
ตารางที่ ๔.๒๖	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๔
ตารางที่ ๔.๒๗	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๕

- ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ ๖๕
- ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ ๖๖
- ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ๖๖
- ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ๖๗
- ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) ๖๘
- ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ ๖๙
- ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ ๖๙

- ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ ๘๐
- ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามอายุ ๘๑
- ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา ๘๒
- ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา ๘๓
- ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé) ๘๔
- ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ ๘๕
- ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามอาชีพ ๘๖

ตารางที่ ๔.๔๒	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)	๘๖
ตารางที่ ๔.๔๓	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๘๗
ตารางที่ ๔.๔๔	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๘๗
ตารางที่ ๔.๔๕	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามเพศ	๘๘
ตารางที่ ๔.๔๖	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามเพศ	๘๘
ตารางที่ ๔.๔๗	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอายุด้าน จำแนกตามอายุ	๘๘
ตารางที่ ๔.๔๘	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอายุ	๘๐

<p>ตารางที่ ๔.๔๕</p>	<p>แสดงค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>๕๐</p>
<p>ตารางที่ ๔.๕๐</p>	<p>แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา</p>	<p>๕๑</p>
<p>ตารางที่ ๔.๕๑</p>	<p>แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)</p>	<p>๕๑</p>
<p>ตารางที่ ๔.๕๒</p>	<p>แสดงค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอาชีพ</p>	<p>๕๒</p>
<p>ตารางที่ ๔.๕๓</p>	<p>แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอาชีพ</p>	<p>๕๓</p>
<p>ตารางที่ ๔.๕๔</p>	<p>แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)</p>	<p>๕๓</p>
<p>ตารางที่ ๔.๕๕</p>	<p>แสดงค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน</p>	<p>๕๔</p>

- ตารางที่ ๔.๕๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ๕๕
- ตารางที่ ๔.๕๗ แสดงค่าความถี่ (Frequency) ปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ๕๖



## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ ๒.๑ โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๗
แผนภูมิที่ ๒.๒ แสดงขั้นตอนใบอนุญาตประกอบกิจการค้าประเภทต่าง ๆ	๒๘
แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงขั้นตอนปฏิบัติราชการ	๒๙
แผนภูมิที่ ๒.๔ โครงสร้างและแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล	๓๓
แผนภูมิที่ ๒.๕ รูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔๕



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้บัญญัติให้แบ่งการบริหารงานออกเป็น ๓ ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาคและการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากนโยบายการกระจายอำนาจโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรงเช่น การปกครองในสภาตำบล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล เป็นต้น<sup>๑</sup>

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งบังคับใช้เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๔๐ ที่สร้างกระบวนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล สามารถสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง รวดเร็วและตรงความเป็นจริงที่ชุมชนต้องการ ในอดีตถึงปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวงพื้นที่เป็นเกษตรกรรม และได้กลายมาเป็นพื้นที่ด้านอุตสาหกรรมประเภทกิจการร้านค้าเพิ่มขึ้นอย่างมากมาที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของตำบลสวนหลวง ส่วนใหญ่ทั้งหมดมีบริษัท โรงงานห้างร้านกิจการเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่วนมากเป็นอุตสาหกรรมหลัก ๆ ในการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทต่าง ๆ ได้กลายเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สามารถทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ ติดต่อกันเป็นเวลานานหลายปี และยังเป็นเครื่องมือสำหรับพัฒนาระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น โดยเฉพาะความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมเป็นอุตสาหกรรมโรงงาน

---

<sup>๑</sup>ปิยะธิดา เวชประสิทธิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีผลงานต่องานของเทศบาลนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๕, หน้า ๑.



กิจการร้านค้าต่าง ๆ ทำให้เกิดอาชีพใหม่ ๆ ในพื้นที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรมต่าง ๆ และยังช่วยกระจายรายได้ยกระดับได้กับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในท้องถิ่น

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลตำบลสวนหลวงเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตาม พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ.๒๕๕๖ โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๒ คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขต ในเรื่องอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลสวนหลวง มีอำนาจหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มีบทบัญญัติกำหนดไว้ โดยบัญญัติหน้าที่เทศบาลตำบลจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ฯลฯ นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เทศบาลตำบลสวนหลวงมีความสามารถมีศักยภาพเพียงพออาจจัดทำกิจการในเขตเทศบาลตำบลสวนหลวง ได้อีกคือให้มีน้ำอุปโภคบริโภค และการเกษตร ฯลฯ<sup>๒</sup>

หลังจากสถานการณ์ดังกล่าว เทศบาลตำบลสวนหลวงซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย จากสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในตำบลสวนหลวงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้ประกอบการประเภทต่าง ๆ โดยให้ดำเนินการอย่างจริงจังต่อเนื่องเพื่อให้ผู้มาขอรับบริการเกี่ยวกับการร้องเรียนในกรณีที่ประสบปัญหาการเอารัดเอาเปรียบของผู้ประกอบการต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลสวนหลวง เป็นนิติบุคคลมีอำนาจนิติบัญญัติสามารถออกกฎหมายใช้บังคับใช้ในท้องถิ่นได้ เช่น ออกเทศบัญญัติข้อบัญญัติ และพระราชบัญญัติเทศบาลตำบลสวนหลวง โดยให้กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมรับผิดชอบคอยดูแลให้แก่ประชาชนได้อยู่ดีมีสุขไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากเจ้าของกิจการต่าง ๆ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมตำบลสวนหลวงได้รับผิดชอบในเขตพื้นที่ทั้ง ๑๓ หมู่บ้านภายในตำบลสวนหลวงโดยมีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ ๕๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ในการให้บริการของประชาชนที่มารับบริการจะประสบปัญหาต่าง ๆ หลายประการ ไม่ว่าจะป็นตัวบุคลากรเจ้าหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการมาขอรับบริการแก่ประชาชนที่มา

<sup>๒</sup>เดโช คำแหง, รวมกฎหมายและระเบียบ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท รุ่งศิลป์การพิมพ์ (๑๕๗๗) จำกัด, ม.ป.ป.), หน้า ๕๘-๕๙.

ติดต่อในเรื่องขอใบอนุญาตต่าง ๆ บางตั้งก่อให้เกิดปัญหากระทบไปยังผู้เข้ามาขอรับบริการ ในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง จังหวัดสมุทรสาคร ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวข้างต้นเพื่อที่จะได้นำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ในแนวทางในการวางแผน ดำเนินการปรับปรุงบริการ ในการมาขอรับบริการของประชาชนทุกครั้งอันจะเป็นการสร้างความประทับใจและความมั่นใจให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการครั้งต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

## ๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนผู้รับบริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

๑.๓.๔ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

๑.๓.๕ ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

#### ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

##### ๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการภายในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. ของเดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๔๐๐ คน

##### ๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ๓ ด้าน คือ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

#### ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

๑.๕.๔ นำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงแก้ไขในการใช้และให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ต่อไป

#### ๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ต่อสิ่งแวดล้อมในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการการปฏิบัติตน เพื่อให้ผู้อื่นพอใจ พอใจ โดยอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่น รับผิดชอบและมีความสุข

ให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร ซึ่งรวมทั้งงานสาธารณสุขอื่น ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการในกองสาธารณสุข ในวันที่จันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น. ของเดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ ที่เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใบหน้าที่ยิ้มแย้มพร้อมให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อ สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมอยู่เสมอสำหรับการให้บริการ

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานที่ดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยรวมถึงความสุขของสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม มลพิษที่เกิดขึ้น และสิ่งปฏิกูล

เทศบาล หมายถึง หน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๖ เมื่อท้องถิ่นมีสภาพอันควรยกฐานะเป็นเทศบาล เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่ประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วย

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในกองสาธารณสุข ใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง จังหวัดสมุทรสาคร

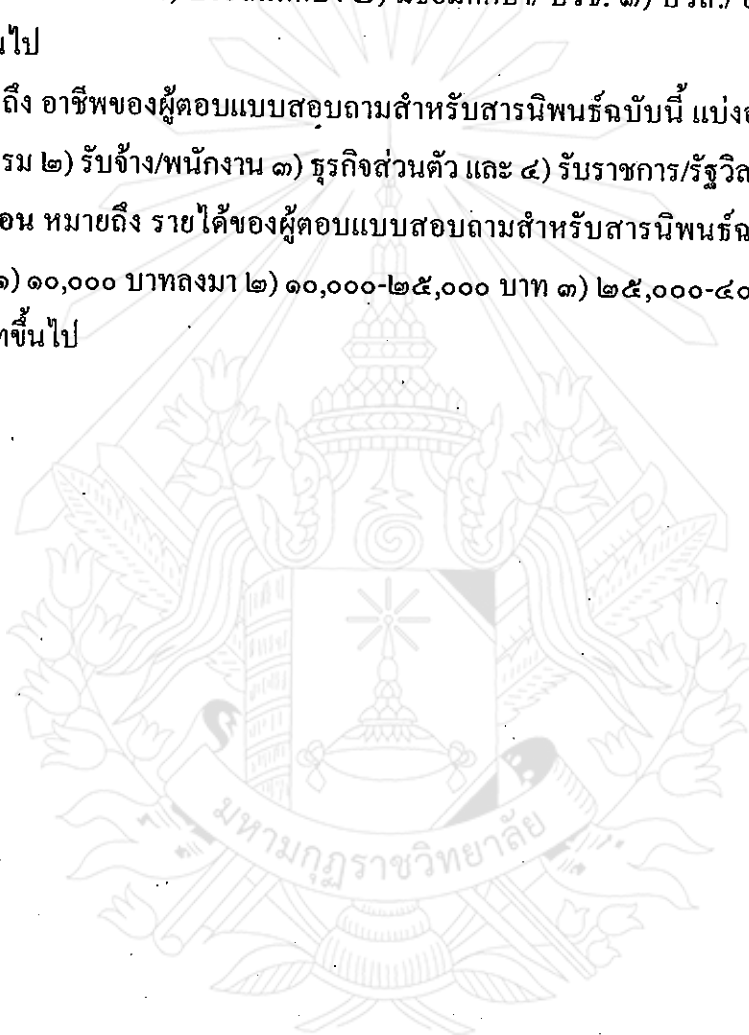
เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น ๒ เพศ  
คือ ๑) เพศชาย ๒) และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ โดยแบ่งออกเป็น ๔  
ช่วงอายุ คือ ๑) ๑๘ - ๒๗ ปี ๒) ๒๘ - ๓๗ ปี ๓) ๓๘ - ๔๗ ปี และ ๔) ๔๘ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์  
ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับคือ ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษา/ ปวช. ๓) ปวส./ อนุปริญญา  
และ ๔)ปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น ๔  
กลุ่ม คือ ๑) เกษตรกรรม ๒) รับจ้าง/พนักงาน ๓) ธุรกิจส่วนตัว และ ๔) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่ง  
ออกเป็น ๔ กลุ่ม คือ ๑) ๑๐,๐๐๐ บาทลงมา ๒) ๑๐,๐๐๐-๒๕,๐๐๐ บาท ๓) ๒๕,๐๐๐-๔๐,๐๐๐ บาท  
และ ๔) ๔๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป



## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- ๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ทำวิจัย
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### ๒.๑.๑ ความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า สิ่งที่เราเรารู้ขึ้นในใจ ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในใจ ก่อให้เกิดการแสวงหาความรู้ต่อไป เช่น เครื่องบินเกิดขึ้นได้เพราะความคิดของมนุษย์ ; สถิติปัญญาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างถูกต้องและสมควร เช่น คนทำลายของสาธารณะเป็นพวกไม่มีความคิด<sup>๑</sup>

---

<sup>๑</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิชั่นส์ จำกัด, ๒๕๒๖), หน้า ๒๓๑.

พจนานุกรม Webster ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นความเชื่อที่ไม่ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้ที่แท้จริงแต่ตั้งอยู่ที่จิตใจความคิดเห็น และการลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้<sup>๒</sup>

กูด คาร์เตอร์ วี (Good. Cater V.) ได้ให้ความหมายไว้ในพจนานุกรมทางการศึกษาว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความนึกคิด ความรู้สึกประทับใจ ความเชื่อ การตัดสินใจ เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่ง ไม่อาจบอกได้ว่าการถูกต้องหรือไม่<sup>๓</sup>

นันแนลลี (Nunnally) ได้ให้ความเห็นว่า ทั้งความคิดเห็นและทัศนคตินั้นเป็นเรื่องของการแสดงออกทางความคิดเห็นในด้านที่เกี่ยวกับตัวเราและความคิดเห็นนั้นยังจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็น (Judgement) และความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้นใช้กันมาก ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก (Feeling) ความสามารถ (Preference) และสรุปได้ว่าเรามักใช้คำว่าความคิดเห็นมากกว่าทัศนคติ<sup>๔</sup>

ฮิลการ์ด (Hilgard) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการพิจารณาตัดสินใจ หรือนำความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น<sup>๕</sup>

เฮอร์นบี แบทเทนบี และเวคฟิลด์ (Hernby, Gatenby and Wakefield) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้อันแท้จริงหรือคือความเห็นในบางอย่างที่น่าจะเป็นจริงได้<sup>๖</sup>

<sup>๒</sup> สวัสดิ์ นาสมพันธ์, “ความคิดเห็นของผู้ต้องขังที่มีต่อการปฏิบัติงานจำแนกลักษณะผู้ต้องขังเรือนจำกลางขอนแก่น”, สารนิพนธ์สาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐, หน้า ๖

<sup>๓</sup> กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์สาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย) ๒๕๕๐, หน้า ๕

<sup>๔</sup> พนารัตน์ พ่วงบุญปลูก, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๒, หน้า ๑๐

<sup>๕</sup> เรื่องเดียวกัน.

<sup>๖</sup> เรื่องเดียวกัน.

สุชา จันทร์เอม กล่าวว่า “ความคิดเห็น คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ คนเรามักจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ”

สุรางค์ จันทร์เอม ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ (Perceive) ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่ หรืออาจเห็นด้วยตา ทัศนคติ คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกทั่ว ๆ ไปต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนความคิดเห็นคือการอธิบาย เหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ”<sup>๘</sup>

เสนาะ ดิยาว์ กล่าวถึง “เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่า ข้อมูลนั้นจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่”<sup>๙</sup>

จุมพล นิภาเกษม กล่าวว่า “ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยพื้นฐานประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงออก”<sup>๑๐</sup>

โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวิน ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ (Verbal Expression) เกี่ยวกับทัศนคติค่านิยมและความเชื่อถือ ความคิดเห็นดังกล่าวอาจประกอบด้วย องค์ประกอบทางอารมณ์ หรือทางพฤติกรรมด้วยก็ได้”<sup>๑๑</sup>

<sup>๘</sup>สุชา จันทร์เอม, จิตวิทยาวัยรุ่น, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๕๒), หน้า ๒๓.

<sup>๙</sup>สุรางค์ จันทร์เอม, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แพร่วิทยา, ๒๕๒๐), หน้า ๔๓.

<sup>๑๐</sup>เสนาะ ดิยาว์, การสัมภาษณ์ในงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗), หน้า ๓๕.

<sup>๑๑</sup>จุมพล นิภาเกษม, “ความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อการดำเนิน โครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๓๖, หน้า ๖๕.

<sup>๑๒</sup>โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน, จิตวิทยาสังคม, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๓๕), หน้า ๕๖.



สงวน สุทธิเลิศอรุณและคณะ กล่าวว่า “เป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ทศนคติของบุคคลในขณะที่ทศนคติแสดงความรู้สึกทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ”<sup>๑๒</sup>

เรื่องวาทย์ แสงรัตนา ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้<sup>๑๓</sup>

ประภาเพ็ญ สุวรรณ กล่าวว่า เป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก<sup>๑๔</sup>

เสกสรร วัฒนพงษ์ กล่าวว่า “การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณา หรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติ และข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้”<sup>๑๕</sup>

<sup>๑๒</sup>สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒), หน้า ๓๑.

<sup>๑๓</sup>ทิวา บุญคำเนิน, “ความคิดเห็นของสมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกสภาเทศบาล และกรรมการสุขาภิบาลต่อปัญหา และอุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอย ในเขตจังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๓๕, หน้า ๒๐.

<sup>๑๔</sup>ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐), หน้า ๔๔.

<sup>๑๕</sup>เสกสรร วัฒนพงษ์, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข ๓๔ บางนา-บางปะกง”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๒, หน้า ๗๓.

พรทิพย์ สัมปตตะวนิช หมายถึง “ความคิดเห็น คือ ความโน้มเอียง (Perdisposition) ที่เกิดการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้”<sup>๖๖</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ หมายถึง “ความคิดเห็น คือ การประเมิน หรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคน ๆ หนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง”<sup>๖๗</sup>

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจในการพิจารณาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ การรับรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคล อาจเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่น ๆ ก็ได้

#### ๒.๑.๒ ประเภทความคิดเห็น

สุรางค์ และคณะ ได้แบ่งประเภทความคิดเห็นออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) การคิดโดยไม่มีจุดหมาย (undirected thinking) หรือเรียกว่า ความคิดแบบเชื่อมโยงเป็นการคิดที่ไม่มีจุดหมาย เป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก

๒) การคิดอย่างมีจุดหมาย (the goal-directed thinking) เป็นการคิดที่เกิดขึ้นเมื่อเราต้องการหาคำตอบ หรือหาวิถีทางที่สมเหตุสมผลในการแก้ปัญหา การคิดชนิดนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน

ความคิดเห็นของบุคคลมีองค์ประกอบพื้นฐาน ๓ ประการ ได้แก่ ประการแรกเป็นความรู้ความเข้าใจ (cognition) ได้แก่ การเรียนรู้จากประสาทสัมผัสทั้ง ๕ คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย สำหรับหูและตาเป็นส่วนประกอบทางร่างกายที่ทำให้เกิดทัศนคติมากที่สุด จากการได้เห็นได้ยินแล้วสร้างสมเป็นเรื่องราวต่าง ๆ เข้าสู่สมอง โดยสมองเป็นส่วนกำหนดความคิดแยกแยะเหตุผลออกมาเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบ ประการที่ ๒ เป็นความรู้สึก (affection) ที่

<sup>๖๖</sup>พรทิพย์ สัมปตตะวนิช และคณะ, พฤติกรรมผู้บริโภค, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๑), หน้า ๑๕๓.

<sup>๖๗</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๑), หน้า ๘๔.

แสดงออกมาเอง เพื่อบ่งบอกถึงความรัก ความ โกรธ หรือความเกลียดชังต่าง ๆ และประการที่ ๓ เป็นพฤติกรรม (behavior) เป็นการแสดงออกต่าง ๆ ที่สามารถสังเกตได้<sup>๑๔</sup>

การศึกษาความคิดเห็นนั้นเป็นการศึกษาจิตวิทยาที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน ซึ่งมนุษย์นั้นจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค โดยคิดหาเหตุผลว่าควรจะทำอย่างไร ในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลจะใช้เป็นประโยชน์ต่อการวางแผน การกำหนดนโยบายหรือปรับปรุง แก้ไขในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลเป้าหมาย

จากความหมายดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความคิดเห็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจในการพิจารณาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ การรับรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคล อาจเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่น ๆ ก็ได้

#### ๒.๑.๓ วิธีการวัดความคิดเห็น

พจนมัตย์ วิชัยยา กล่าวว่า ในการวัดความคิดเห็นของบุคคลสามารถกระทำได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไปคือ การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น ก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อมูล เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้<sup>๑๕</sup>

ร้อยตำรวจตรีหญิง บุณรชนก กุ่มบารมี ความคิดเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดความเห็นจะวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ ซึ่งมีข้อแตกต่างกันไปตามประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ การวัดความคิดเห็นตาม แบ่งออกได้เป็น ๔ วิธี ดังนี้

๑) การฉายภาพ (projective technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการภาพโดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมาและสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่รับมาเป็นสำคัญ

<sup>๑๔</sup>พจนมา พิชิตปัจจา, “ความพยายามในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๓, หน้า ๑๖.

<sup>๑๕</sup>พจนมัตย์ วิชัยยา, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่า ครั้ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๕, หน้า ๒๐.

๒) การสัมภาษณ์ (interview) เป็นการซักถามบุคคล ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

๓) การตอบแบบสอบถาม (questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น ๆ โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่า ผู้ที่ตอบถูกต้องอ่านออกและเขียนได้

๔) การให้เล่าความรู้สึก (self-report) เป็นการวัด โดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

การวัดความคิดเห็นทั่วไปต้องมีส่วนประกอบ ๓ อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำมากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากใช้การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกแบบสอบถาม การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ตอบว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้<sup>๒๐</sup>

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ ได้กล่าวว่าการสร้างมาตรวัดความคิดเห็น ซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมี ๔ วิธี คือ

๑) Thurstone's Method เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นช่วง scale ที่มีช่วงเท่ากัน

๒) Guttman's Scale เป็นวิธีวัดความคิดเห็นแล้วจัดอันดับสูง-ต่ำ แล้วเปรียบเทียบกัน

๓) Semantic Differential Scale เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นโดยอาศัยคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว สูง-ต่ำ อ้วน-ผอม ฯลฯ

๔) Likert's Method เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางขึ้นชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความขึ้นชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก ๕ คำตอบและให้คะแนน ๕,๔,๓,๒,๑ หรือ +๒,+๑,๐,-๑,-๒ ตามลำดับ<sup>๒๑</sup>

การสร้างมาตรวัดความคิดเห็น ซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย นิยมสร้างตามแนวของ Likert's Scale Method ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย

<sup>๒๐</sup> พงมา พิชิตปัจจา, “ความพยายามในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๒๒.

<sup>๒๑</sup> เรื่องเดียวกัน.

ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็น ปฏิฐาน หรือบวก หรือปฏิเสธ หรือลบ<sup>๒๒</sup>

#### ๒.๑.๔ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ฟอสเตอร์ (Foster) ได้กล่าวเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุ ๒ ประการ คือ

๑) ประสบการณ์ที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์  
ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง  
จากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริง ถือว่าเป็น  
ประสบการณ์ทางอ้อม

๒) ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องมาจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและ  
การตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน<sup>๒๓</sup>

ออสแคมป์ (Oskamp) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นดังนี้ คือ

๑) ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความรู้สึก  
ของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัสซึ่งมีต่อความคิดเห็นไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

๒) ประสบการณ์โดยตรงจากบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเองการ  
กระทำด้วยตนเอง หรือ ได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์  
เหล่านั้นต่างกัน

๓) อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูล  
แก่เด็ก ได้มาก ซึ่งจะมีต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

๔) ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและ  
สังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของ โรงเรียน หน่วยงาน  
ที่มีความคิดเห็นเหมือนหรือแตกต่างกัน ย่อมจะมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

๕) สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรา ดังนั้นสื่อ  
เหล่านี้ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็น  
ของบุคคล<sup>๒๔</sup>

<sup>๒๒</sup> เรื่องเดียวกัน.

<sup>๒๓</sup> ดิน ปรัชญพฤษี, ทฤษฎีองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์,  
๒๕๓๘), หน้า ๔๕.

<sup>๒๔</sup> เรื่องเดียวกัน.

ชาติชาย โทณสินธิติ ได้เสนอว่า สิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ประกอบด้วย

๑) การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันสังคมแห่งแรกของบุคคล

๒) กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันกับกลุ่มและสังคมนั้น ๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้โดยตรง

๓) วัฒนธรรมประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและประเพณีใด ย่อมปฏิบัติไปตามวัฒนธรรมและประเพณีนั้น ๆ และมักจะมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมและประเพณีของตนไปในทางที่ดี

๔) การศึกษา ระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล

๕) สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะว่าจะเป็นส่วนสื่อในการสร้างความคิดทั้งด้านบวกและด้านลบได้<sup>๒๕</sup>

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นนั้นมาจากอิทธิพลหลายด้าน แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยที่มาจากสื่อมวลชน แต่ทั้งนี้สื่อก็ใช่ว่าจะถูกต้องทุกเรื่อง เราจึงต้องใช้ประสบการณ์หลายด้านมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์

## ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่อันสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่การส่งต่อ การบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะโดยหลักทั่วไปแล้ว ส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่ยังมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่า การให้บริการสาธารณะได้เช่นกัน ฉะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของหน่วยงานใดก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็มักจะเกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการ (Provider) กิจกรรมที่ให้บริการ (Service) และผู้เข้ารับบริการ (Recipients) เสมอ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมายการให้บริการ ได้แก่

<sup>๒๕</sup>ชาลัญชัย เทียนไทย, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑), หน้า ๑๐.

### ๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะไว้ว่า “การที่บุคคลหรือกลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม”<sup>๒๖</sup>

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า “เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ”<sup>๒๗</sup>

กล่าวโดยสรุป การบริการในส่วนเทศบาลตำบลสวนหลวง ในความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มาขอรับบริการ ต้องเกิดความประทับใจตั้งแต่เริ่มแรกมาขอรับและเมื่อใช้บริการเสร็จแล้วเกิดความยินดี และได้รับอรรถาธิบายอันดี ของเจ้าหน้าที่ที่รับบริการทุกท่านเกิดความประทับใจ มีความคิดเห็นที่ดีต่อเทศบาลตำบลสวนหลวงเมื่อเข้ามาขอรับบริการ

### ๒.๒.๒ หลักการให้บริการที่ดี

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการสาธารณะที่ดีไว้ ดังนี้

บี เอ็ม เวอร์มา B.M Verma ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับ การเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการดังนี้

๑) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียรพอรระหว่างบริการที่มีอยู่ความต้องการขอรับบริการ

๒) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

๓) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

<sup>๒๖</sup>ดาบตำรวจจำเรณู สุภาคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๕, หน้า ๑๖.

<sup>๒๗</sup>สมนารี คุณปลื้ม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์การบริหารองค์การมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๒, หน้า ๓๔.

๔) ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

๕) การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ<sup>๒๔</sup>

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการคือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย ๒ ส่วนที่สำคัญคือ

๑) กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ปรากฏหรือผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

๒) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สัมผัสได้จาก ๓ ทางคือ

๒.๑) ทางด้านทัศนคติ ความรู้สำนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม

๒.๒) ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม

๒.๓) ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม<sup>๒๕</sup>

สรุปแล้วจะเห็นว่า การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องการบริการประกอบด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องการบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม

<sup>๒๔</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๘.

<sup>๒๕</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๘.



### ๒.๒.๓ คุณลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้านไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตามผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

๑) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนักเนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและสิ่งเหล่านี้ได้อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพแค่ไหน จนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

๒) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

๓) มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการ จากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

๔) การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาทความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ถ้าความต้องการ ด้านการ

บริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็ว เท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด<sup>๑๐</sup>

ดังนั้น สรุปการบริการ คือ การที่มีบุคคลสองฝ่ายคือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ความต้องการของผู้รับบริการ การบริการนั้นมีทั้งการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไป การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

องค์การในระบอบราชการนั้นเป็นองค์การขนาดใหญ่และสลับซับซ้อน ส่วนใหญ่จะเป็นองค์การประเภทที่เรียกว่า “องค์การบริการ” (Service organization) ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์สำคัญขององค์การประเภทนี้ คือการให้บริการแก่ลูกค้าหรือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เช่น เทศบาลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ของจังหวัด ในองค์การประเภทดังกล่าวนี้ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหลักที่องค์การต้องการจะบรรลุย่อมมิใช่อยู่ที่หลักประสิทธิภาพ เช่น ลักษณะ โครงสร้างของการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ ความสัมพันธ์ที่ดีของคนในองค์การ การควบคุมบังคับบัญชา หรือเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยแต่อย่างเดียว แต่จะต้องคำนึงถึงความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วย ดังคำขวัญที่กล่าวกันเสมอในระบอบราชการไทยว่า “ข้าราชการคือผู้ให้บริการประชาชน” ในประเด็นสำคัญอันนี้มีข้อที่น่าสงสัยอยู่ว่าข้าราชการส่วนท้องถิ่นนั้นจะให้บริการประชาชนได้อย่างไรกัน ถ้าหากไม่ทราบว่าประชาชนมีความรู้สึกและความต้องการอะไรบ้างหรือสิ่งที่องค์การราชการและตัวราชการกำลังปฏิบัติต่อประชาชนนั้น เป็นสิ่งที่เขาต้องการอย่างแท้จริงหรือไม่ มีความรู้สึกพึงพอใจ หรือพยายามหาข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึก ความต้องการ ตลอดจนทัศนคติโดยส่วนรวมของประชาชนเพื่อมาปรับเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติงานเพียงใด เพื่อให้บรรลุผลของการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยแท้จริง

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่า เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Deliver of Services) ให้แก่ ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ที่จะขอนามากล่าวที่นี้ ได้แก่

<sup>๑๐</sup>คาบตำรวจอำเภอ สุภาคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๒๐.

จอห์น ดี.มิลเลตต์ (John D.Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือ

๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่า ไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

คาร์ซ ดานเนท และเบรนด้า (Katz Danet and Brenda) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเช่นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก ๕ ประการ คือ

๑) การติดต่อเฉพาะงาน (Spccificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Informal) หมายถึง การให้บริการที่จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

<sup>๑๑</sup> กุลธน ธนาพงศธร, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕), หน้า ๓๒.

๓) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

๔) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

๕) เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน<sup>๒๖</sup>

อาร์ เพนเชนสกี และดับเบิลยู.ที. (R.Penchansky and W.T.) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

๑) ความพอเพียงของการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ

๒) การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก กำเนียงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง

๓) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

๔) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕) การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการด้วย  
 ปรินซ์ญา เวสาร์ชช ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น ๓ ประเภท คือองค์ประกอบจากเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำที่จะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรหรือองค์กรเอง<sup>๒๗</sup>

กฤษณ ธนาพงศกร กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

๑) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดการให้ นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

<sup>๒๖</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๗.

<sup>๒๗</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘.

๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความปลอดภัย กล่าวคือค่าใช้จ่ายต้องใช้จ่ายในการบริการ จะต้องไม่เกิดกว่าผลที่จะได้รับ

๕) หลักความสะดวก กล่าวคือบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาระที่ยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ประยูร กาญจนกุล นักวิชาการไทยได้กล่าวไว้ถึงหลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญอยู่ ๕

๑) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไข และเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือนร้อนหรือได้รับความเสียหาย และ

๕) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน<sup>๓๔</sup>

สรุปได้ว่า การให้บริการคือ การที่มีบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่ง ถ้าผู้ให้บริการได้ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการทั้งที่เป็นบริการสาธารณะและการบริการทั่วไปนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้น

#### ๒.๒.๔ แนวคิดการให้บริการด้านใบอนุญาต

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและการระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะสุสานฌาปนสถานสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่

<sup>๓๔</sup>วิฑูรย์ สิมะโชคดี, คุณภาพคือความอยู่รอด, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, ๒๕๔๑), หน้า ๒๕๐.

เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร ซึ่งรวมทั้งงานสาธารณสุขอื่น ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย<sup>๓๕</sup>

หน้าที่และความรับผิดชอบ ของพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- ๑) ควบคุมงานฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข
- ๒) ควบคุมงานฝ่ายบริการและส่งเสริมการอนามัย
- ๓) ควบคุมงานธุรการ
- ๔) ควบคุมดูแลพนักงาน พนักงานจ้าง และรับผิดชอบงานทั่วไปของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด
- ๕) ควบคุมงานประมาณเบิกจ่ายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ๖) ตรวจสอบ อนุมัติจัดซื้อ จัดจ้าง และฎีกาเบิกจ่ายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ๗) ตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง ความเรียบร้อยและเสนอความเห็นหนังสือราชการบันทึกความที่ต้องแนะนำเสนอปลัดเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย
- ๘) งานที่เป็นปัญหาหรืองานนโยบายสำคัญ ซึ่งนายกเทศมนตรีหรือรองนายกสั่งการ โดยเฉพาะให้เสนอผ่านปลัดเทศบาล
- ๙) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบและควบคุมงานดังนี้

- ๑) งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- ๒) งานสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ
- ๓) งานสุขาภิบาลโรงงาน
- ๔) งานชีวอนามัย
- ๕) งานรักษาความสะอาด
- ๖) งานควบคุมมลพิษและเหตุรำคาญ
- ๗) งานเผยแพร่และฝึกอบรม
- ๘) งานวิชาการและแผนงาน
- ๙) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

<sup>๓๕</sup> กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, “คู่มือการปฏิบัติงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม”, กรุงเทพมหานคร : เทศบาลตำบลสวนหลวง, ๒๕๕๐, (อัคราณา).

๑๐) งานพัฒนาระบบการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

๑๑) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

นักวิชาการสุขาภิบาล ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบดังนี้<sup>๖๖</sup>

๑) งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

๒) งานป้องกันและควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ

๓) งานสุขาภิบาล โรงงาน

๔) งานชีวอนามัย

๕) งานเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการด้านสาธารณสุข

๖) งานแผนงานและ โครงการต่าง ๆ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๗) งานส่งเสริมและเผยแพร่ฝึกอบรม

๘) งานวิชาการและแผนงาน

๙) งานประเมินผล

๑๐) งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าพนักงานสุขาภิบาล มีหน้าที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบดังนี้

๑) รับผิดชอบปฏิบัติงานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ

๒) รับผิดชอบปฏิบัติงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ของกองสาธารณสุขฯ

๓) รับผิดชอบการรับ-ส่งเงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ของกองสาธารณสุขฯ

๔) รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความช่วยเหลือ

๕) รับผิดชอบปฏิบัติงานดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ติดต่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

๖) รับผิดชอบปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๗) รับผิดชอบปฏิบัติงานแผนงานและ โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

<sup>๖๖</sup>กรมอนามัย ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข, “โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าพนักงานของเทศบาลในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕”, กรุงเทพมหานคร : ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข, ๒๕๔๕, (อัดสำเนา).

๘) งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพ ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้างานรักษาความสะอาด มีหน้าที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบ ดังนี้

- ๑) รับผิดชอบงานกวาดและทำความสะอาดถนน ระบบระบายน้ำ
- ๒) รับผิดชอบงานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยและขนถ่าย
- ๓) รับผิดชอบงานถ่ายสิ่งปฏิกูล
- ๔) รับผิดชอบงานบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ
- ๕) รับผิดชอบควบคุมงานทำความสะอาด
- ๖) รับผิดชอบควบคุมดูแลบำรุงรถยนต์ รถบรรทุกขยะ รถจักรยานยนต์ รถตัดหญ้าของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ๗) รับผิดชอบควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่สาธารณะและงานตัดหญ้า

๘) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบ ดังนี้

- ๑) รับผิดชอบงานสาธารณสุขมูลฐาน
- ๒) รับผิดชอบและปฏิบัติงานระบบหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น
- ๓) รับผิดชอบงานวิชาการและแผนงาน
- ๔) รับผิดชอบงานเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการด้านสาธารณสุข
- ๕) รับผิดชอบงานแผนงานและโครงการต่าง ๆ ด้านสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขฯ
- ๖) รับผิดชอบงานฝึกอบรมบุคลากรด้านสาธารณสุข
- ๗) รับผิดชอบงานประเมินผล
- ๘) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าพนักงานส่งเสริมสุขภาพ ปฏิบัติหน้าที่แทนสัตวแพทย์ มีหน้าที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบดังนี้<sup>๓๑</sup>

- ๑) รับผิดชอบและปฏิบัติงานควบคุมโรคติดต่อที่เกิดจากสัตว์เลี้ยงหรือสัตว์ป่าที่นำมาเลี้ยงหรือสัตว์ที่อาศัยอยู่ตามธรรมชาติ
- ๒) รับผิดชอบและปฏิบัติงานการระวังโรคในกลุ่มบุคคลซึ่งประกอบอาชีพเสี่ยงต่อการติดต่อโรค

<sup>๓๑</sup> เรื่องเดียวกัน.



- ๓) รับผิดชอบและปฏิบัติตามควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
- ๔) รับผิดชอบและปฏิบัติตามป้องกันโรคติดเชื้อหรืออันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์
- ๕) รับผิดชอบและปฏิบัติตามการรายงานข้อมูลสถิติและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงาน

ด้านสัตวแพทย์

๖) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย  
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบดังนี้

- ๑) รับผิดชอบงานธุรการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ๒) รับผิดชอบงานพัสดุของฝ่ายบริหารและฝ่ายบริการ
- ๓) รับผิดชอบการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างของฝ่ายบริหารและฝ่ายบริการ
- ๔) รับผิดชอบงานดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการในเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจน

ต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

๕) รับผิดชอบประสานงานการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของพนักงาน

เทศบาล

๖) รับผิดชอบงานตรวจสอบและแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ

๗) รับผิดชอบจัดทำฎีกาเบิกจ่ายงบประมาณของกองสาธารณสุขฯ

๘) รับผิดชอบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

๙) รับผิดชอบงานจัดทำประกาศและคำสั่งต่าง ๆ

๑๐) รับผิดชอบงานบันทึกข้อมูล

๑๑) รับผิดชอบงานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความ

ช่วยเหลือ

๑๒) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

พนักงานขับรถยนต์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑) รับผิดชอบปฏิบัติงานขับรถยนต์ของกองสาธารณสุขฯ หมายเลขทะเบียน บจ ๑๗๖

สมุทรสาคร

๒) รับผิดชอบดูแลบำรุงรักษาสภาพรถให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมใช้งานได้

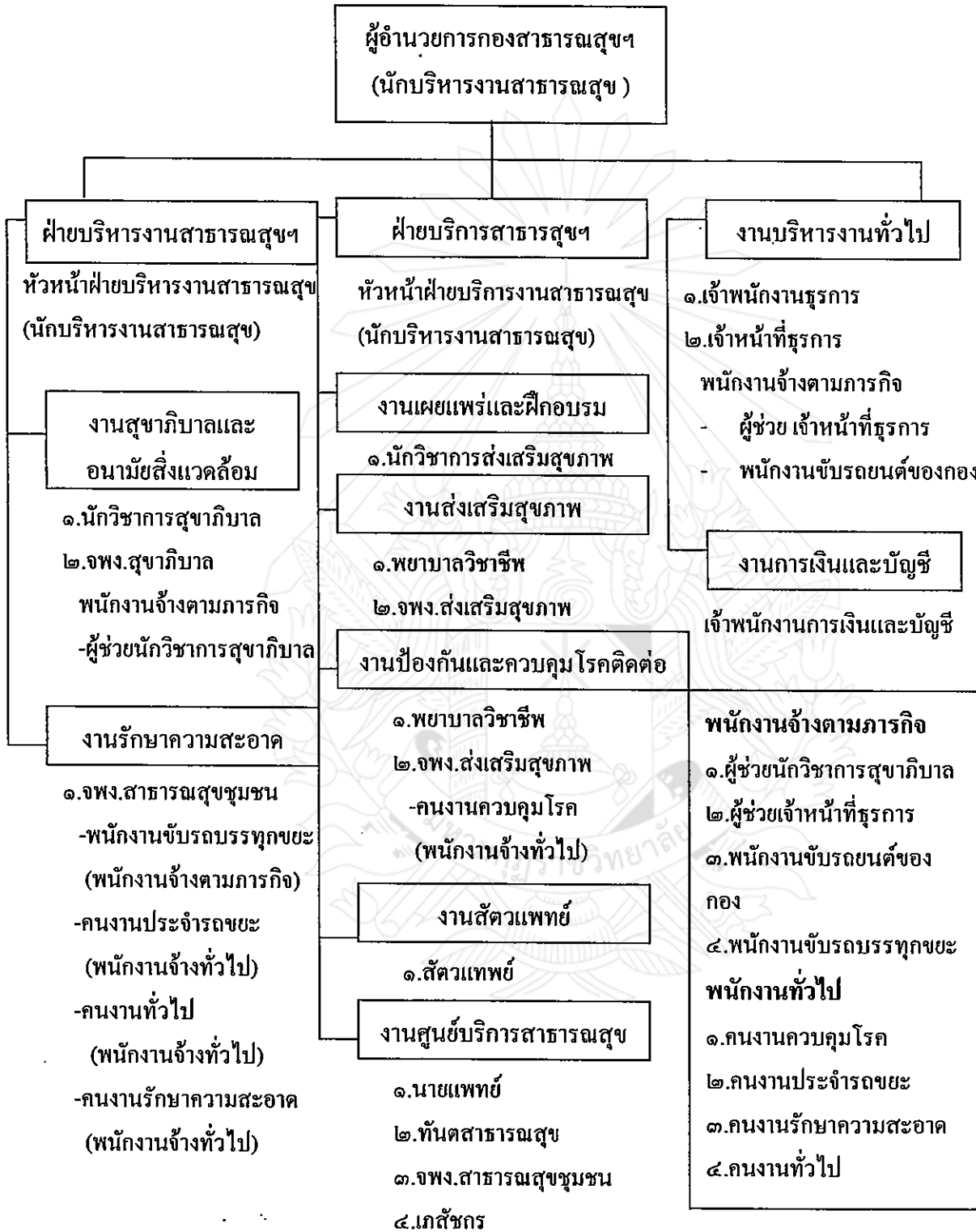
ตลอดเวลา

๓) รับผิดชอบขับรถร่วมออกปฏิบัติงานฉีดพ่นสารเคมีควบคุมโรคไข้เลือดออก

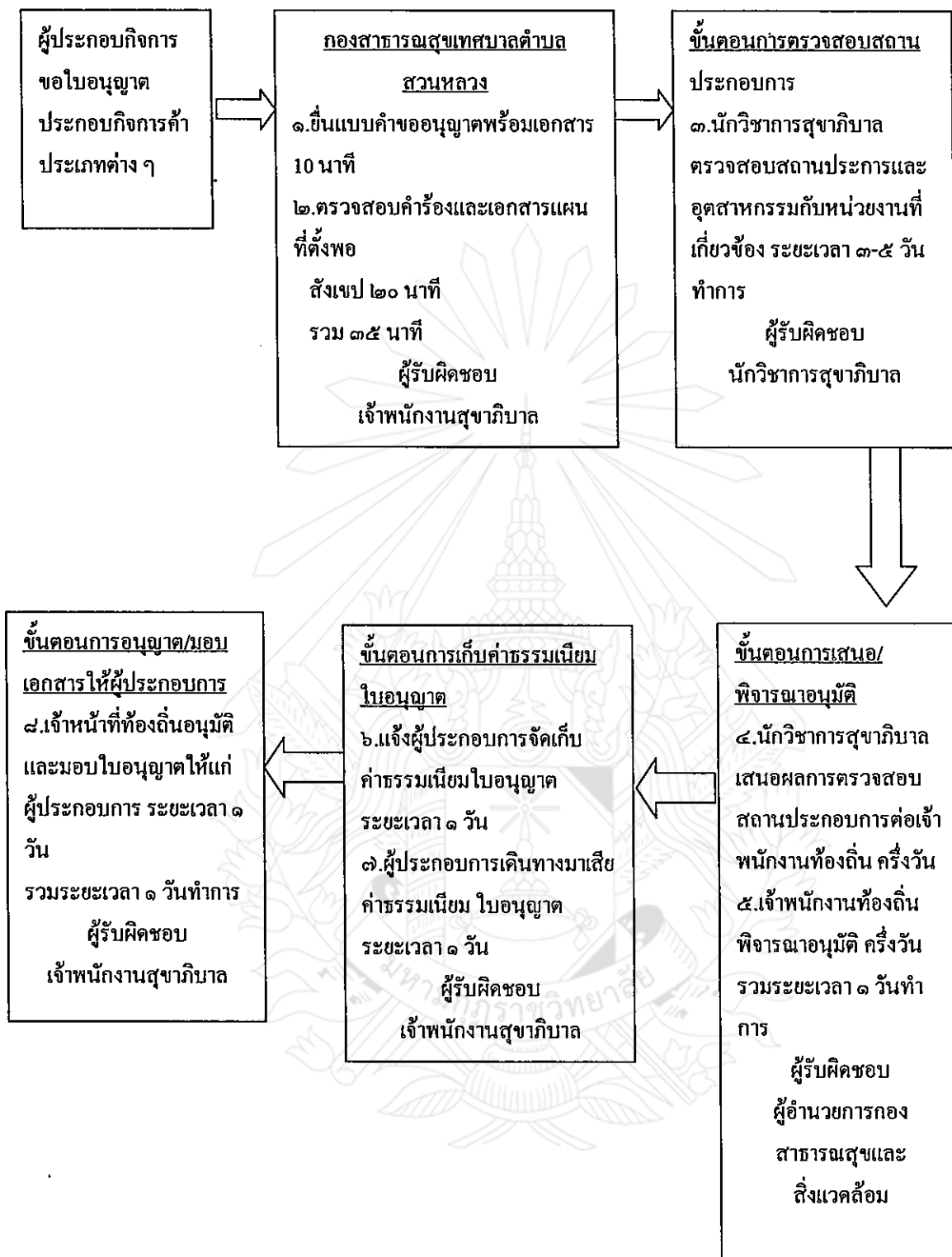
๔) รับผิดชอบดูแลรักษาความสะอาดของรถให้อยู่ในสภาพที่สะอาดอยู่ตลอดเวลา

๕) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

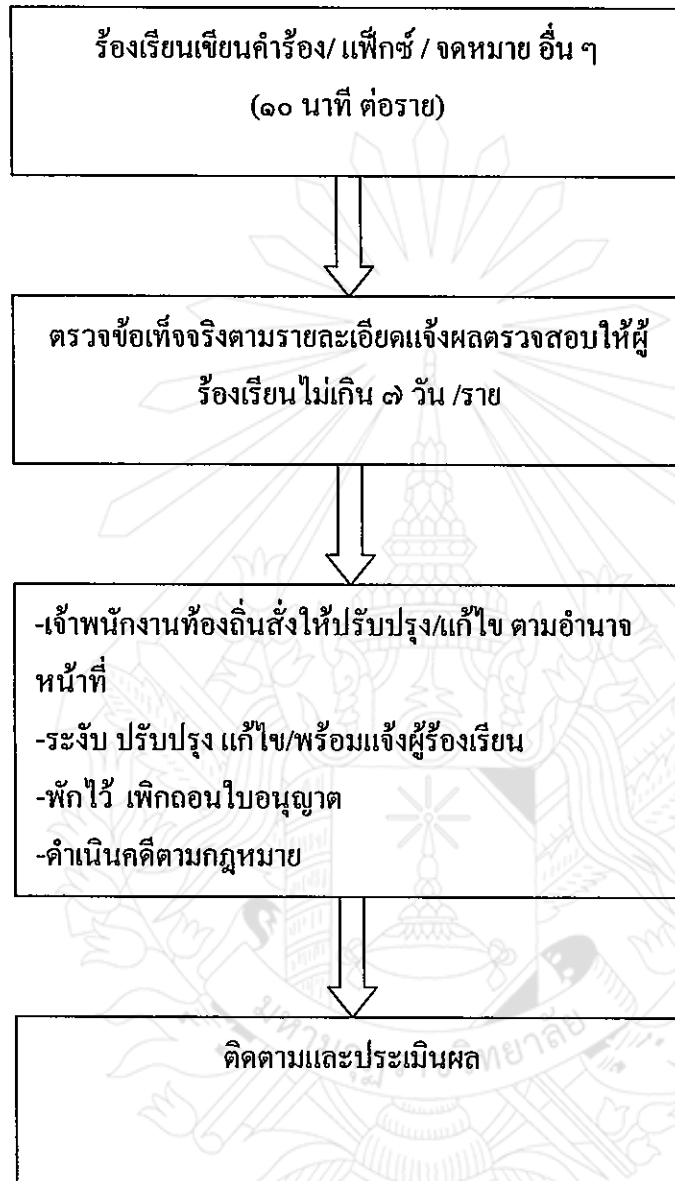


แผนภูมิที่ ๒.๑ โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



แผนภูมิที่ ๒.๒ แสดงขั้นตอนใบอนุญาตประกอบกิจการค้าประเภทต่าง ๆ

ขั้นตอนการแก้ไขเหตุรำคาญ/ร้องเรียนต่างๆ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕



แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงขั้นตอนปฏิบัติราชการ

## ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

### ๒.๓.๑ การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ รัฐบาลใช้เทศบาลในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศที่ประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือสำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว สำหรับสังคมไทย เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๖ ที่ผ่านมามีสมาชิกมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรมาโดยตลอด ปัจจุบันรูปแบบขององค์กรของเทศบาลแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และ เทศบาลนคร พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๗๖ กำหนดลักษณะของเทศบาล<sup>๑๔</sup> ดังนี้

๑) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลด้วย

๒) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติเทศบาลฯ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

๓) เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติเทศบาลฯ และมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

### ๒.๓.๒ ลักษณะโครงสร้างสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามจำนวน<sup>๑๕</sup> ดังนี้

- ๑) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๒ คน
- ๒) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๘ คน
- ๓) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๒๔ คน

<sup>๑๔</sup> โชคชัย คำแหง, รวมกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : รุ่งศิลป์การพิมพ์, ม.ป.ป.), หน้า ๑๗๕.

<sup>๑๕</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โกวิทย์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๗.

นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน ๒ วาระไม่ได้ ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา ๔ ปีก็ให้ถือว่าเป็น ๑ วาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่ง ๒ วาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีก เมื่อพ้นระยะเวลา ๔ ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ๑) เทศบาลตำบลให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน
- ๒) เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน
- ๓) เทศบาลนครให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คน และเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๕ คน

#### ๒.๓.๓ ส่วนงานของเทศบาล

ส่วนงานของเทศบาลประกอบด้วยหน่วยงานหลัก ๖ ส่วนดังนี้

๑) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานหน่วยงานใด โดยเฉพาะ เช่น สถานธนาภิบาล

๒) ส่วนการคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล

๓) ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและการระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ สุสานฌาปนสถานสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร ซึ่งรวมทั้งงานสาธารณสุขอื่นๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๔) ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ ส่วนสาธารณณะ งานสำรวจแบบแผน งานสถาปัตยกรรม ผังเมือง งานสาธารณูปโภค งานเกี่ยวกับไฟฟ้า และงานควบคุมการก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

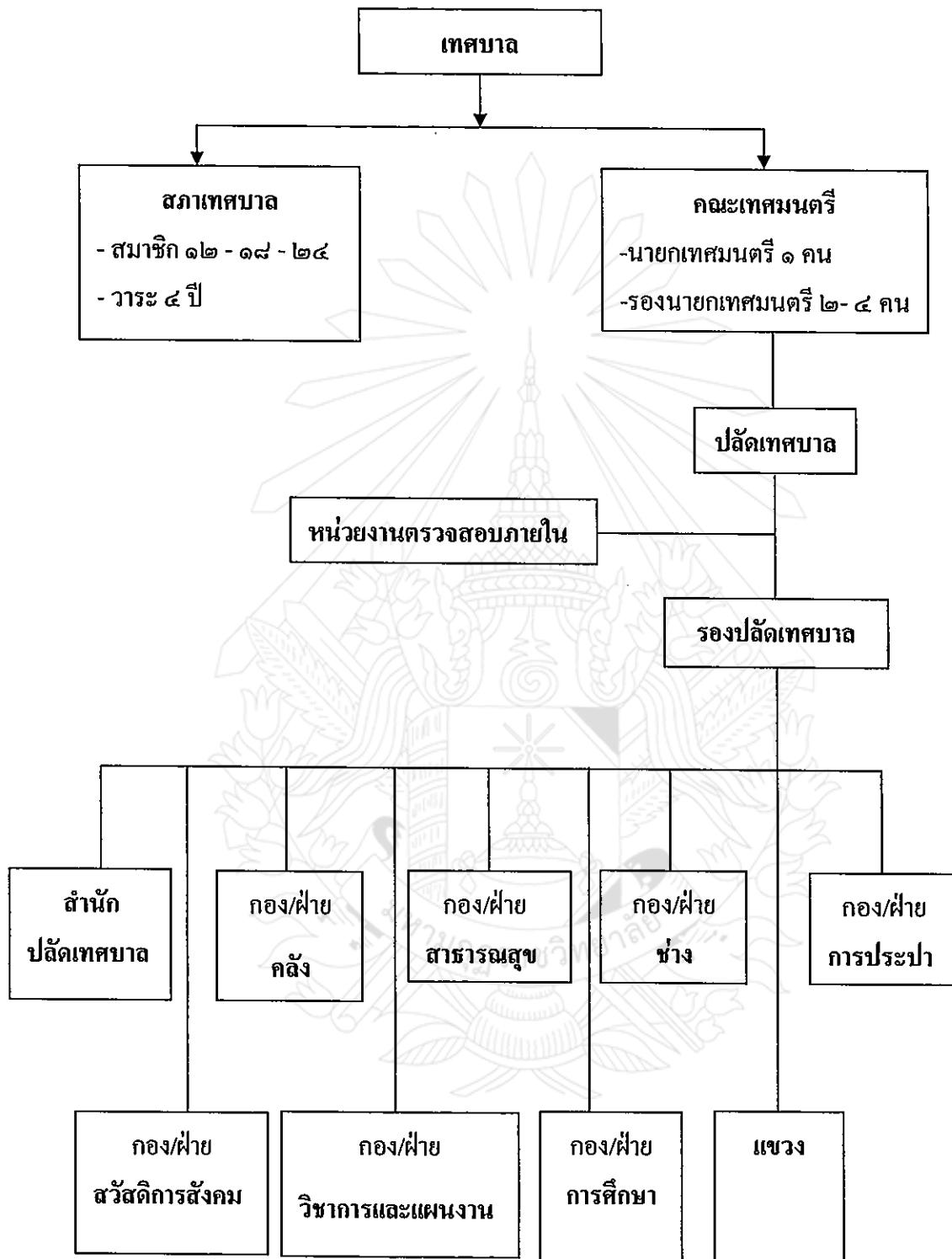
๕) ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการและจำหน่ายน้ำสะอาด ตลอดจนจัดเก็บผลประโยชน์ในการนี้

๖) ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคม และนันทนาการ ตลอดจนการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง<sup>๔๐</sup>



---

<sup>๔๐</sup> สนิท จรอนันต์, ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัทสุขุมและบุตร จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๓๒-๓๔.



แผนภูมิที่ ๒.๔ โครงสร้างและแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล



### ๒.๓.๔ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสวนหลวง

จากสภาพปัญหาของเทศบาลตำบลสวนหลวงดังกล่าว เทศบาลตำบลสวนหลวงมีภารกิจอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๖ (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๔๖) และภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสมุทรสาคร เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ เทศบาลตำบลสวนหลวงจึงมีการกำหนดโครงสร้างส่วนราชการ ดังนี้

#### ๑) โครงสร้างและองค์ประกอบของเทศบาลตำบล

ประกอบด้วยสภาเทศบาลตำบล (ฝ่ายนิติบัญญัติและนายกเทศบาลตำบลฝ่ายบริหาร) ให้เทศบาลตำบลมีสมาชิก ๑๒ คน และให้คณะเทศมนตรีประกอบด้วยนายกเทศมนตรี กับเทศมนตรีอื่น อีก ๒ คน

#### ๒) นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล

นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งมีวาระการดำรงตำแหน่ง ๔ ปีและดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน ๒ วาระไม่ได้ (แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบ ๔ ปีก็นับเป็น ๑ วาระ) การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลคือ

#### คุณสมบัติของผู้สมัคร

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่า ๓๐ ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

(๒) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาจังหวัดสมาชิกสภาจังหวัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา (ส.ส. หรือ ส.ว.)

(๓) ไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นรองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการ หรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึง ๕ ปี นับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

(๔) มีสัญชาติไทยโดยการเกิด

(๕) มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตจังหวัดที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถึงวันรับสมัครรับเลือกตั้ง หรือ ได้เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดินหรือกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเวลาติดต่อกัน ๓ ปี นับถึงวันรับสมัคร (การเสียภาษีครั้งเดียวเพื่อให้มีผลย้อนหลัง ๓ ปี ไม่เข้าเกณฑ์ดังกล่าวนี้)

ที่ดินหรือกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเวลาติดต่อกัน ๓ ปี นับถึงวันรับสมัคร (การเสียภาษีครั้งเดียวเพื่อให้มีผลย้อนหลัง ๓ ปี ไม่เข้าเกณฑ์ดังกล่าวนี้)

#### ภารกิจอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ภารกิจอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๕๖ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ กำหนดภารกิจของเทศบาลเป็น ๗ ด้าน ดังนี้

#### ๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๑.๑ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- ๑.๒ จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร
- ๑.๓ จัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ๑.๔ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้ามและที่จอดรถ
- ๑.๕ การผังเมืองและการควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดีความผิด ตาม

กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

#### ๒. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
  - ๒.๒ การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
  - ๒.๓ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวน
- สาธารณะ
- ๒.๔ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
  - ๒.๕ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
  - ๒.๖ บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
  - ๒.๗ การส่งเสริม การฝึกอบรมและประกอบอาชีพ
  - ๒.๘ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ
- ผู้ด้อยโอกาส
- ๒.๙ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
  - ๒.๑๐ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  - ๒.๑๑ การส่งเสริมกีฬา

#### ๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๓.๑ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓.๓ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรง  
มหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

๔. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่  
เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๔.๑ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- ๔.๒ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- ๔.๒ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- ๔.๔ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- ๔.๕ การส่งเสริมการท่องเที่ยว

๕. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีภารกิจ  
ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๕.๑ รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูล  
ฝอย และสิ่งปฏิกูล
- ๕.๒ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๕.๓ การคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- ๕.๔ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- ๕.๕ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- ๕.๖ การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากร  
ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๕.๗ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

๖. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมีภารกิจที่  
เกี่ยวข้อง ดังนี้

๖.๑ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของ  
ท้องถิ่น

- ๖.๒ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๗. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๗.๑ สนับสนุนสภาพตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนา  
ท้องถิ่น

- ๗.๒ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

### ๑.๓ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

ภารกิจอำนาจหน้าที่ทั้ง ๑ ด้าน ตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจเทศบาลนั้น จะสามารถแก้ไขปัญหาของเทศบาลตำบลสวนหลวงได้ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๕ (พ.ศ.๒๕๔๕-๒๕๔๙) นโยบายของรัฐบาล บทบาทภารกิจของเทศบาลตำบล ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

### ๒.๔ สภาพพื้นที่ทำวิจัย

พื้นที่ของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอกระทุ่มแบน ประมาณ ๗ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดสมุทรสาคร ๒๒ กิโลเมตร โดยมีถนนเศรษฐกิจ ๑ เชื่อมระหว่างถนนเพชรเกษมกับถนนพระราม ๒ ตัดผ่านตำบลสวนหลวง และมีคลองชื่อภาษีเจริญ ตัดผ่านตำบล ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลคลองมะเดื่อ ตำบลแคราย อำเภอกระทุ่มแบน ทิศตะวันออก ติดต่อกับจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทิศตะวันตก ติดต่อกับท่าไม้ ตำบลตลาดกระทุ่มแบน ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๕๑ ปัจจุบันเทศบาลตำบลสวนหลวง มีเนื้อที่ทั้งหมด ๑๖.๕๕ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๑,๐๕๗ ไร่ ซึ่งครอบคลุม ๑๓ หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ ๑ บ้านนางสาว	พื้นที่ ๑.๑๐ ตารางกิโลเมตร	๑,๑๐๕ ไร่
หมู่ที่ ๒ บ้านไต้ตั้ง	พื้นที่ ๐.๕๕ ตารางกิโลเมตร	๕๕๔ ไร่
หมู่ที่ ๓ บ้านสวนหลวง	พื้นที่ ๒.๘๕ ตารางกิโลเมตร	๑,๕๘๔ ไร่
หมู่ที่ ๔ บ้านสวนหลวง	พื้นที่ ๐.๖๓ ตารางกิโลเมตร	๔๓๐ ไร่
หมู่ที่ ๕ บ้านรางน้ำใส	พื้นที่ ๑.๖๕ ตารางกิโลเมตร	๕๑๖ ไร่
หมู่ที่ ๖ บ้านหนองพะอง	พื้นที่ ๑.๔๗ ตารางกิโลเมตร	๕๔๕ ไร่
หมู่ที่ ๗ บ้านหลักสี่	พื้นที่ ๑.๒๗ ตารางกิโลเมตร	๘๕๕ ไร่
หมู่ที่ ๘ บ้านท้ายตลาดเตาอิฐ	พื้นที่ ๐.๕๑ ตารางกิโลเมตร	๕๖๗ ไร่
หมู่ที่ ๙ บ้านคลองแนวลิขิต	พื้นที่ ๒.๑๐ ตารางกิโลเมตร	๒,๑๒๓ ไร่
หมู่ที่ ๑๐ บ้านสะแกงาม	พื้นที่ ๑.๓๕ ตารางกิโลเมตร	๓,๐๓๘ ไร่
หมู่ที่ ๑๑ บ้านหนองทองกลาง	พื้นที่ ๐.๖๕ ตารางกิโลเมตร	๑๕๑ ไร่
หมู่ที่ ๑๒ บ้านรางปลาชิว	พื้นที่ ๒.๑๐ ตารางกิโลเมตร	๔๖๔ ไร่
หมู่ที่ ๑๓ บ้านตลาดเตาอิฐ	พื้นที่ ๐.๖๗ ตารางกิโลเมตร	๑,๑๑๓ ไร่

เทศบาลตำบลสวนหลวงประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกผลไม้ กัญชงไม้ มีผลผลิตที่เป็นพืชทางเศรษฐกิจสามารถส่งออกได้คือ กัญชงไม้ ปัจจุบันพื้นที่ส่วนมากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่

## ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงสำรวจหรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

กิจวิธิ รัตนแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันทราย” พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันทราย โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นการพูดจามารยาทของเจ้าหน้าที่การเงินและการให้บริการตามคิว การให้คำแนะนำของฝ่ายเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการมีความคิดเห็นในระดับดี<sup>๑๑</sup>

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเคอชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับ

<sup>๑๑</sup>กิจวิธิ รัตนแก้ว, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันทราย”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๓, ๑๐๕ หน้า.

การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนและบัตรของผู้มารับบริการ<sup>๔๒</sup>

จันจิรา หอมหวาน ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาได้พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลและมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับดี โดยมีตัวแปรภูมิหลังที่ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา การรับทราบข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบล<sup>๔๓</sup>

จิระศักดิ์ เญยวิชัย ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ในด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และมีความคิดเห็นในระดับน้อยในด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ

<sup>๔๒</sup>เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๕, ๑๒๐ หน้า.

<sup>๔๓</sup>จันจิรา หอมหวาน, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๗, ๑๐๑ หน้า.

สำหรับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปา เชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่พบเป็นปัญหาในระดับน้อย ด้านราคาและค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปาและด้านการให้บริการของพนักงานตามลำดับ<sup>๔๔</sup>

เจนจิรา จันทะพาหะ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักทะเบียน โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลากร และด้านปัญหาและการแก้ไข ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการเป็นอันดับหนึ่งเพราะว่ามีการขยายเวลาการให้บริการในระหว่างเวลาพักกลางวันในวันราชการ รวมทั้งการมีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยในการปฏิบัติงาน เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจต่อการจัดด้านบุคลากร เป็นอันดับสอง เพราะในปัจจุบันเน้นให้บุคลากรมีความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ การให้เกียรติ การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มารับบริการ ให้มีความเป็นกันเอง เป็นการให้บริการดูจรรยาบรรณ และมีความพึงพอใจต่อการจัดการ ด้านปัญหาการแก้ไข เป็นอันดับสุดท้าย เพราะเนื่องจากสื่อการรับเรื่องราวร้องเรียนบางเรื่องจะต้องทำงบประมาณในการจัดทำและต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือปัญหาบางเรื่องไม่สามารถเปิดเผยได้และต้องใช้เวลาในการแก้ไข<sup>๔๕</sup>

ณัฐวุฒิ พิริยะจรรย์นันต์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” พบว่า “ด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความคิดเห็นมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมระดับความ

<sup>๔๔</sup> จิระศักดิ์ เสงวิชัย, “ความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๓, ๑๐๕ หน้า.

<sup>๔๕</sup> เจนจิรา จันทะพาหะ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐, หน้า.

คิดเห็นในระดับน้อยตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน และด้านอุปกรณ์ตามลำดับ ในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ<sup>๕๖</sup>

วีรศักดิ์ เลิศพูนวิไลกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนตำบลขุนคอง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหา ประชาชนตำบลขุนคอง ได้เสนอแนวทางแก้ไขโดยเพิ่มจำนวนพนักงานและการเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งการตรวจสอบค่าธรรมเนียมในการรับบริการควรปรับปรุงคุณภาพของกระแสไฟฟ้า และเพิ่มช่องทางการติดต่อ การรับชำระเงิน ให้เพียงพอต่อการให้บริการตลอดจนจัดหาสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อให้มีความสะดวก และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงการดับกระแสไฟฟ้าก่อนล่วงหน้า อีกทั้งควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยจากการใช้กระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง<sup>๕๗</sup>

ศุภรักษ์ เสมอหมัด ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน<sup>๕๘</sup>

<sup>๕๖</sup> ฐิติ ฤทธิ์ชะโรนันต์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๔, ๑๕๐ หน้า.

<sup>๕๗</sup> วีรศักดิ์ เลิศพูนวิไลกุล, “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๕, ๑๕๒ หน้า.

<sup>๕๘</sup> ศุภรักษ์ เสมอหมัด, “ความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๕, ๑๒๐ หน้า.



ระดับ นวลละออง ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดสงขลา” พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดสงขลา จากการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ตามกิจกรรมต่างๆ ของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดสงขลา ที่บริการประชาชนพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดสงขลา คือ รายได้ส่วนตัว เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดสงขลา<sup>๕</sup>

ดาบตำรวจจำเริญ สุภาคำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า

๑) ด้านความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวนภายในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่มีความคิดเห็นมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสอบสวน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวนสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถติดต่อได้สะดวกและมีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วกว่าเดิม อีกทั้งยังมีการอำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกได้ทำให้ประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวนภายในสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งส่งผลดีต่อประชาชนที่มารับบริการ

๒) ด้านปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของส่วนงานสอบสวน พบว่าในการให้บริการของงานสอบสวนควรมีการพัฒนาแก้ไขประกอบด้วย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานธุรการคดีเปรียบเทียบปรับ ลงบันทึกประจำวันและพนักงานสอบสวน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีน้อยเมื่อเทียบกับภาระงาน ดังนั้นการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มากยิ่งขึ้นจะส่งผลดีต่อการทำงานและการให้บริการแก่ประชาชนตามมา นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าโดยเฉพาะในตำแหน่งตำรวจชั้นประทวน ดังนั้นการเพิ่ม

<sup>๕</sup>ระดับ นวลละออง, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดสงขลา”, ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๕๕, ๑๒๐ หน้า.

ขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนย่อมจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย<sup>๕๐</sup>

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารอยู่ในระดับต่ำ การศึกษาและอาชีพมีผลทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการทำงานของคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับต่ำ การศึกษามีผลทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ๕ ประการ ดังนี้

- ๑) ประชาชนมีโอกาสและช่องทางที่จะแสดงความคิดเห็นในการวางแผนงาน
- ๒) งบประมาณไม่เพียงพอ
- ๓) ขาดการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงาน
- ๔) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขาดความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน
- ๕) กระบวนการวางแผนเพื่อกำหนดโครงการและกำหนดการของงานของตำบลมีปัญหา และไม่มีความชัดเจนแน่นอน<sup>๕๑</sup>

ศิลปบุษผา ไชยาเมือง ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุม ไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนใน

<sup>๕๐</sup>ดาบตำรวจจำเริญ สุภาคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๙, ๑๑๖ หน้า.

<sup>๕๑</sup>สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖, ๑๑๒ หน้า.

เขต องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวน ครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลจึงให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ<sup>๕๒</sup>

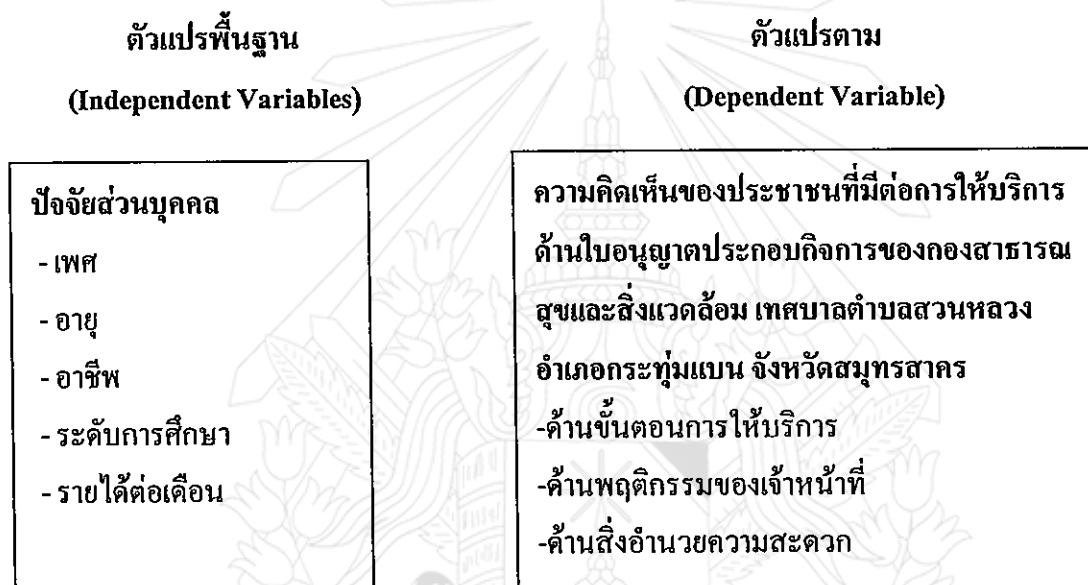
สรุปได้ว่า การศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่ยกมาแสดงไว้ข้างต้นนี้ ได้มีผู้ทำวิจัยไว้ หลาย ๆ ด้านสามารถนำมาอ้างอิงได้ เนื่องจากประชาชนมีความคิดเห็นต่างกัน ทั้งทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่องแตกต่างกัน รวมทั้งสถานภาพอื่นทางสังคม ส่งผลให้มีความคิดเห็นในการตัดสินใจแตกต่างกัน เพราะการยอมรับคอยการช่วยเหลือแทนการช่วยตนเอง คิดเอง และหลีกเลี่ยงการโต้แย้งกับข้าราชการ เป็นต้น



<sup>๕๒</sup> ศิลป์บุษผา ไชยาเมือง, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๖, ๑๐๐ หน้า.

## ๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง ได้ศึกษามากแล้วข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านขั้นตอนการให้บริการของจอห์น ดี.มิลเลตต์ (John D.Millett)<sup>๔๓</sup> ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของบี เอ็ม เวอร์มา (B.M verma)<sup>๔๔</sup> มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้



แผนภูมิที่ ๒.๕ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

<sup>๔๓</sup>กุลธน ธนาพงศธร, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, อ่างแล้ว, หน้า ๒๐-๒๑.

<sup>๔๔</sup>คาบตำรวจจำเริญ สุภาคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๒๐.

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ วัดค่าตัวแปร
- ๓.๗ การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- ๓.๘ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในเดือนมกราคม-เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๔๐๐ คน

##### ๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน ๑๕๖ คน

### ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเกรจซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan)<sup>๑</sup> จากประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง ทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน กลุ่มตัวอย่าง ๑๕๖ คน จากประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง นำมาหาอัตราสัดส่วนของประชากร (Proportional to Size) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละเทศบาลตามสูตรนี้<sup>๒</sup>

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

$n_i$	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละเดือน
$N_i$	=	จำนวนประชากรแต่ละเดือน
$n$	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทุกเดือน
$N$	=	จำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแต่ละเดือนของประชาชนในเทศบาลตำบลสวนหลวง

ประชาชนที่มาติดต่อกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประจำเดือน	ประชาชนที่มาติดต่อกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ( $N_i$ )	กลุ่มตัวอย่าง( $n_i$ )
๑) มกราคม	๒๐๐	๕๘
๒) กุมภาพันธ์	๑๒๐	๕๘
๓) มีนาคม	๘๐	๔๐
รวม	๔๐๐(N)	๑๕๖ (n)

<sup>๑</sup>บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๔๓.

<sup>๒</sup>กัลยา วานิชย์บัญชา, สถิติสำหรับงานวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๑๕.

### ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มาขอรับบริการด้านใบอนุญาตต่าง ในกองสาธารณสุขเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมี ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕ ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๕ ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดค่า ดังนี้

ความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ ๕
ความคิดเห็นมาก	มีค่าเท่ากับ ๔
ความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าเท่ากับ ๓
ความคิดเห็นน้อย	มีค่าเท่ากับ ๒
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ ๑

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นลักษณะของแบบสอบถามแบบปลายเปิด

### ๓.๔ การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

๓.๔.๑ ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓.๔.๒ สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้คำถาม ๒ ประเภท คือ แบบปลายปิดและแบบปลายเปิด

๓.๔.๓ นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

๓.๔.๔ นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน คือ

๑) นายวิญญู กิณะเสน ศาสตราจารย์พิเศษ (พุทธศาสนศึกษา) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม

๒) นางกรรณา จันทร์ทอง ศาสตราจารย์พิเศษ (รัฐศาสตรจารย์ปกครอง) อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม (ศูนย์วัดป่าชัยรังษี)

๓) นายกฤษฎีกัณฑ์ ชำนาญวาด บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี รองนายกเทศมนตรีตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

โดยให้ตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของคำถาม

๓.๔.๕ นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)<sup>๓</sup> ของแบบสอบถาม

สูตร	$IOC = \frac{\sum R}{N}$
เมื่อ	IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
	N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ
โดยที่	+๑ แน่ใจว่าสอดคล้อง
	๐ ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
	-๑ แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

๓.๔.๖ ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้อง

๓.๔.๗ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)<sup>๔</sup> ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ ๐.๘๒

๓.๔.๘ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัย

<sup>๓</sup>ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๕), หน้า ๖๕.

<sup>๔</sup>กัลยา วานิชปัญญา, การใช้ SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๔๔๕.



### ๓.๕ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยถึงนายกเทศมนตรีตำบลสวนหลวงเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อรับบริการในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง

๓.๕.๒ ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ

๓.๕.๓ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนด้วยตนเอง

๓.๕.๔ เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จำนวน ๑๕๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ จึงตรวจสอบความสมบูรณ์และจัดลำดับข้อมูล

๓.๕.๕ นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

### ๓.๖ การวัดค่าตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดการวัดค่าตัวแปร ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสาธารณสุข เทศบาลตำบลสวนหลวง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นการแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้<sup>๕</sup>

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = \frac{๔}{๕} = ๐.๘๐$$

ระดับค่า	ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลผล
๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐	ระดับความคิดเห็นมาก
๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐	ระดับความคิดเห็นน้อย
๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์ เพื่อทดสอบค่าสถิติ

<sup>๕</sup>ชูศรี วงศ์รัตนะ, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต, ๒๕๔๑), หน้า ๗๕.

### ๓.๗ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๗.๑ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๓.๗.๒ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

๓.๗.๓ ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง กับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

๓.๗.๔ วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

### ๓.๘ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย ๒ ประเภท ได้แก่

๓.๘.๑ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

๓.๘.๒ สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferencial Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

๑) การหาค่าร้อยละ (Percentage)<sup>๖</sup>

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

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

๒) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัธยฐานเลขคณิต<sup>๗</sup>

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

X = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

๓) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)<sup>๘</sup>

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

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fx$  = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

<sup>๖</sup>นิภา เมธชาวิชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๓), หน้า ๑๒๘.

<sup>๗</sup>สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๔๖), หน้า ๕๕.

<sup>๘</sup>ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๐), หน้า ๕๓.

๔) การทดสอบสมมติฐาน (t-test)<sup>๖</sup>

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

เมื่อ  $t$  = ค่าที-เทสต์ (t-test Independent) โดยที่  $df = n_1 + n_2 - 2$

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

$S_1^2, S_2^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

$n_1, n_2$  = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

๕) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ (F-test)<sup>๗</sup>

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

$MS_b$  = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

<sup>๖</sup> พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด), (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๕๓), หน้า ๑๘๓.

<sup>๗</sup> นิภา เมธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า ๑๑๐.

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ ๓ ประการ คือ

๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน

๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการการสุ่มแบบบังเอิญ จากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน ๑๕๖ คน นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการวิเคราะห์และแปรผลด้วยข้อมูลคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F – distribution)
d.f.	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
S.S.	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

#### ๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอ

กลุ่มแบบ จังหวัดสมุทรสาคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

#### ๔.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

##### ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง ซึ่งมีคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๔๖.๕
หญิง	๑๐๕	๕๓.๕
รวม	๑๕๖	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕ และเพศชาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕

ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่  
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุข  
และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร  
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑๘ - ๒๗ ปี	๔	๒.๓
๒๘ - ๓๗ ปี	๒๘	๑๔.๕
๓๘ - ๔๗ ปี	๗๐	๓๕.๕
๔๘ ปีขึ้นไป	๕๔	๔๗.๗
รวม	๑๕๖	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๘ ปีขึ้นไป  
จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗ รองลงมา คือ อายุ ๓๘ - ๔๗ ปีจำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ  
๓๕.๕ และส่วนน้อยคือ ๑๘ - ๒๗ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่  
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุข  
และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๘	๒๙.๔
มัธยมศึกษา/ปวช.	๕๕	๒๘.๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๘	๑๙.๗
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๕	๒๒.๙
รวม	๑๙๖	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ  
ประถมศึกษา จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๕๕ คน  
คิดเป็นร้อยละ ๒๘ และส่วนน้อยคือระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗



ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่  
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุข  
และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร  
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	๑๒	๖.๓
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๗	๑๓.๗
ธุรกิจส่วนตัว	๑๔๒	๗๒.๔
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๗.๖
รวม	๑๙๖	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว  
จำนวน ๑๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๒๗คน  
คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗ และส่วนน้อยคืออาชีพเกษตรกรรวม จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่  
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุข  
และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
๑๐,๐๐๐ บาทลงมา	๖๔	๓๒.๕
๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๕๐	๒๕.๕
๒๕,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๓๓	๑๖.๗
๔๐,๐๐๑ ขึ้นไป	๕	๒.๖
รวม	๑๙๖	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน  
๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาทจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕ รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน  
๒๕,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ และส่วนน้อยคือรายได้ต่อเดือน  
๔๐,๐๐๑ ขึ้นไปจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

การศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้ง ๓ ด้าน

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๒	๐.๕๑	มาก
๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่	๔.๒๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๘	๐.๔๕	มาก
รวม	๔.๑๕	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านมีรายละเอียด คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในการติดต่อ	๓.๕๘	๐.๗๔	มาก
๒. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	๓.๕๒	๐.๗๔	มาก
๓. ในการมาขอรับบริการแต่ละครั้งท่านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของกองสาธารณสุข ฯ	๔.๓๗	๐.๗๖	มากที่สุด
๔. การติดต่อกองสาธารณสุข ฯ สามารถเข้าพบได้ตลอดในเวลาทำการ	๔.๓๔	๐.๖๖	มากที่สุด
๕. กองสาธารณสุข ฯ ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	๔.๓๓	๐.๖๖	มากที่สุด
รวม	๔.๐๒	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามากที่สุด ในการมาขอรับบริการแต่ละครั้งท่านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของกองสาธารณสุข ฯ รองลงมา คือ การติดต่อกองสาธารณสุข ฯ สามารถเข้าพบได้ตลอดในเวลาทำการ และน้อยสุดคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๖. เจ้าหน้าที่มี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการต้อนรับสื่อสาร ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	๔.๑๕	๐.๖๒	มาก
๗. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ในการให้บริการ	๔.๓๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๘. เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรมและรับผิดชอบ ต่อหน้าที่	๔.๑๒	๐.๖๕	มาก
๙. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สุภาพ	๔.๒๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสยุติธรรม	๔.๔๑	๐.๖๘	มากที่สุด
รวม	๔.๒๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสยุติธรรม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรมและรับผิดชอบต่อหน้าที่

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๑. มีป้ายแผนผังแสดงการติดต่องานราชการ	๓.๘๑	๐.๘๐	มาก
๑๒. มีที่นั่งพัก ไว้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๐๔	๐.๖๗	มาก
๑๓. มีการจัดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ	๓.๕๐	๐.๖๗	มาก
๑๔. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	๓.๕๘	๐.๖๕	มาก
๑๕. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อ	๔.๔๐	๐.๖๖	มากที่สุด
รวม	๔.๑๘	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีที่จอดรถอย่างเพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อ รองลงมา คือ มีที่นั่งพัก ไว้บริการอย่างเพียงพอรับรอง และสุดท้ายคือ มีป้ายแผนผังแสดงการติดต่องานราชการ

### ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ใน ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๕๑	๔.๑๕	๐.๔๗	มาก
หญิง	๑๐๕	๔.๑๘	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	๕๑	๔.๑๕	๐.๔๗	๐.๒๓	๐.๓๕
หญิง	๑๐๕	๔.๑๘	๐.๕๒		

\*  $P < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๘ - ๒๗ ปี	๔	๔.๓๕	๐.๒๕	มากที่สุด
๒๘ - ๓๗ ปี	๒๘	๔.๑๐	๐.๖๕	มาก
๓๘ - ๔๗ ปี	๗๐	๔.๑๕	๐.๕๑	มาก
๔๘ ปีขึ้นไป	๕๔	๔.๒๓	๐.๕๔	มากที่สุด
รวม	๑๕๖	๔.๑๘	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามช่วงอายุ ค่าเฉลี่ยที่มีค่าอายุเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่วงอายุ ๑๘ - ๒๗ ปี รองลงมา คือ ๔๘ ปีขึ้นไป และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ ๒๘-๓๗ ปี

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๐	๒	๐.๒๒	๐.๘๐	๐.๔๕
ภายในกลุ่ม	๔๗.๕๗	๑๕๓	๐.๒๕		
รวม	๔๘.๑๗	๑๕๖			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๕๘	๔.๓๑	๐.๕๐	มากที่สุด
มัธยมศึกษา / ปวช.	๕๕	๔.๒๔	๐.๕๔	มากที่สุด
อนุปริญญา / ปวส.	๓๘	๓.๙๕	๐.๔๗	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๕	๔.๑๖	๐.๓๘	มาก
รวม	๑๙๖	๔.๑๘	๐.๔๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษาต่าง ๆ มากที่สุด คือ ประถมศึกษา รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษา / ปวช.



ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๓.๒๕	๓	๑.๐๘	๔.๖๗	๐.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๔๕.๒๑	๑๕๒	๐.๒๙		
รวม	๔๘.๔๖	๑๕๖			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ต่างกันด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé)

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา	-	๐.๐๗	๐.๓๖*	๐.๑๕
มัธยมศึกษา/ปวช.		-	๐.๒๘	๐.๐๘
อนุปริญญา/ปวส.			-	๐.๒๐
ปริญญาตรีขึ้นไป				-

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	๑๒	๔.๒๘	๐.๔๖	มากที่สุด
รับจ้าง	๒๗	๔.๐๑	๐.๕๒	มาก
ธุรกิจ	๑๔๒	๔.๒๔	๐.๕๐	มากที่สุด
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๓.๕๓	๐.๒๘	มาก
รวม	๑๙๖	๔.๑๘	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอาชีพต่าง ๆ มากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจ และน้อยที่สุด คือ อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ



ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบล  
สวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนให้บริการจำแนก  
ตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๒.๒๘	๓	๐.๗๖	๓.๑๖	๐.๐๒*
ภายในกลุ่ม	๔๖.๒๘	๑๕๒	๐.๒๙		
รวม	๔๘.๕๖	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน  
ใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอ  
กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ  
ของ เชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

อาชีพ	เกษตร	รับจ้าง	ธุรกิจ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
เกษตร	-	๐.๒๖	๐.๒๒	๐.๓๕
รับจ้าง		-	๐.๐๔*	๐.๐๘
ธุรกิจ			-	๐.๓๐
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ				-

\*  $P < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกับอาชีพธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๐,๐๐๐ บาทลงมา	๖๔	๔.๒๔	๐.๕๑	มากที่สุด
๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๕๐	๔.๑๘	๐.๕๐	มาก
๒๕,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๓๓	๔.๑๕	๐.๔๘	มาก
๔๐,๐๐๑ ขึ้นไป	๕	๔.๐๒	๐.๔๑	มาก
รวม	๑๕๒	๔.๑๘	๐.๔๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ รายได้ต่อเดือนที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ รายได้ ๑๐,๐๐๐ บาทลงมา รองลงมา คือ รายได้ ๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท และน้อยที่สุดคือ รายได้ ๔๐,๐๐๑ ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๖	๓	๐.๑๕	๐.๖๑	๐.๖๐
ภายในกลุ่ม	๔๘.๑๑	๑๕๒	๐.๒๕		
รวม	๔๘.๕๗	๑๕๓			

\*  $P < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นของการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๕๑	๔.๑๘	๐.๔๗	มาก
หญิง	๑๐๕	๔.๑๕	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นของการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	๕๑	๔.๑๘	๐.๔๗	๐.๐๕	๐.๘๑
หญิง	๑๐๕	๔.๑๕	๐.๕๒		

\*  $P < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๘ - ๒๗ ปี	๔	๔.๖๕	๐.๔๔	มากที่สุด
๒๘ - ๓๗ ปี	๒๘	๔.๒๕	๐.๖๗	มากที่สุด
๓๘ - ๔๗ ปี	๗๐	๔.๑๘	๐.๕๓	มาก
๔๘ ปีขึ้นไป	๕๔	๔.๒๖	๐.๕๐	มากที่สุด
รวม	๑๕๖	๔.๒๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกตามช่วงอายุต่าง ๆ ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ๑๘ - ๒๗ ปี รองลงมา คือ ช่วงอายุ ๔๘ ปีขึ้นไป และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๓๘ - ๔๗ ปี ตามลำดับ



ตารางที่ ๒๕ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๒	๓	๐.๑๗	๑.๐๖	๐.๓๖
ภายในกลุ่ม	๕๕.๘๐	๑๕๒	๐.๓๖		
รวม	๕๖.๓๒	๑๕๕			

\*  $P < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๕๘	๔.๓๑	๐.๕๗	มากที่สุด
มัธยมศึกษา / ปวช.	๕๕	๔.๒๕	๐.๕๗	มากที่สุด
อนุปริญญา / ปวส.	๓๘	๔.๐๘	๐.๔๗	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๕	๔.๒๓	๐.๔๕	มากที่สุด
รวม	๑๙๖	๔.๒๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกตามระดับการศึกษาต่าง ๆ ระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือระดับประถมศึกษา รองลงมาคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๗	๓	๐.๔๕	๑.๕๒	๐.๑๕
ภายในกลุ่ม	๕๕.๓๔	๑๕๒	๐.๓๖		
รวม	๕๖.๗๑	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	๑๒	๔.๓๘	๐.๔๖	มากที่สุด
รับจ้าง	๒๗	๔.๐๘	๐.๔๗	มาก
ธุรกิจ	๑๔๒	๔.๒๘	๐.๕๕	มากที่สุด
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๔.๐๐	๐.๔๒	มาก
รวม	๑๙๖	๔.๒๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกตามอาชีพต่าง ๆ อาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจ และอาชีพที่มีค่าน้อยที่สุด คือ อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๒.๐๖	๓	๐.๖๘	๒.๔๑	๐.๐๖
ภายในกลุ่ม	๕๔.๖๖	๑๕๒	๐.๓๖		
รวม	๕๖.๗๒	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๐,๐๐๐ บาทลงมา	๖๔	๔.๓๓	๐.๕๗	มากที่สุด
๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๕๐	๔.๒๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๒๕,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๓๓	๔.๒๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๔๐,๐๐๑ ขึ้นไป	๕	๓.๘๐	๐.๕๒	มาก
รวม	๑๕๒	๔.๒๔	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกตามรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ๑๐,๐๐๐ บาทลงมา รองลงมา คือ ระดับรายได้ ๒๕,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระดับรายได้ ๔๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๒.๔๗	๓	๐.๘๒	๒.๕๑	๐.๐๒*
ภายในกลุ่ม	๕๔.๒๕	๑๕๒	๐.๓๖		
รวม	๕๖.๗๒	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ความคิดเห็นของที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ ๓๒

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé)

รายได้ต่อเดือน	๑๐,๐๐๐ บาทลงมา	๑๐,๐๐๑ – ๒๕,๐๐๐ บาท	๒๕,๐๐๑ – ๔๐,๐๐๐ บาท	๔๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป
๑๐,๐๐๐ บาทลงมา	-	๐.๑๒	๐.๐๕๘	๐.๕๓*
๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท		-	๐.๐๖	๐.๔๑
๒๕,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท			-	๐.๔๗
๔๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป				-

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๐ บาทลงมา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ ๔๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๕๑	๔.๐๓	๐.๔๘	มาก
หญิง	๑๐๕	๔.๐๑	๐.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่าประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ และ ๔.๐๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	๕๑	๔.๐๓	๐.๔๘	๐.๒๔	๐.๒๓
หญิง	๑๐๕	๔.๐๑	๐.๕๔		

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๘ - ๒๗ ปี	๔	๔.๓๐	๐.๔๗	มากที่สุด
๒๘ - ๓๗ ปี	๒๘	๔.๐๒	๐.๕๖	มาก
๓๘ - ๔๗ ปี	๗๐	๓.๙๘	๐.๔๘	มาก
๔๘ ปีขึ้นไป	๙๔	๔.๐๕	๐.๕๓	มาก
รวม	๑๙๖	๔.๐๒	๐.๕๑	มาก

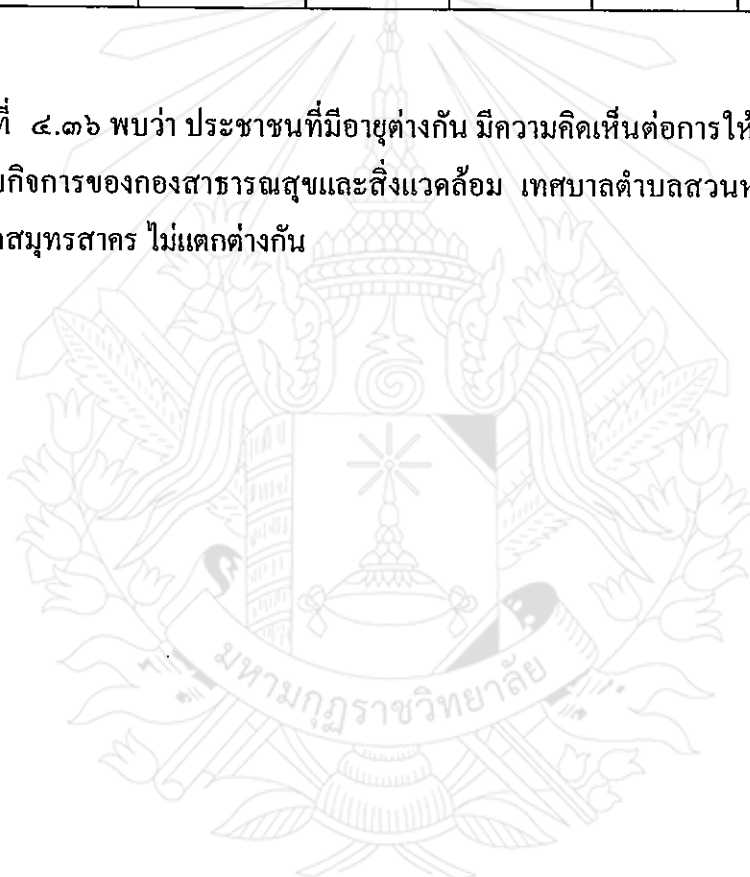
จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามช่วงอายุ ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ๑๘ - ๒๗ ปี รองลงมาคือ ๔๘ ปีขึ้นไป และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อายุ ๓๘ - ๔๗ ปี ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบล  
สวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๐	๓	๐.๑๖	๐.๖๒	๐.๕๕
ภายในกลุ่ม	๕๑.๘๖	๑๕๒	๐.๒๗		
รวม	๕๒.๓๖	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน  
ใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอ  
กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน





ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๕๘	๔.๒๓	๐.๕๕	มากที่สุด
มัธยมศึกษา / ปวช.	๕๕	๔.๐๕	๐.๔๕	มาก
อนุปริญญา / ปวส.	๓๘	๓.๘๘	๐.๔๑	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๕	๓.๘๔	๐.๔๒	มาก
รวม	๑๙๖	๔.๐๒	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษาต่าง ๆ ระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระดับประถมศึกษา รองลงมาคือ ระดับและ ระดับมัธยมศึกษา / ปวช. และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบล  
สวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๔.๘๔	๓	๑.๖๑	๖.๕๒	๐.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๔๗.๕๒	๑๕๒	๐.๓๑		
รวม	๕๒.๓๖	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ  
ให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวน  
หลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ  
ของ เชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ ๓๕

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา แยกต่างหากด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé)

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา	-	๐.๐๕	๐.๓๑*	๐.๒๑
มัธยมศึกษา / ปวช.		-	๐.๒๒	๑.๑๑
อนุปริญญา / ปวส.			-	๐.๑๐
ปริญญาตรีขึ้นไป				-

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แยกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	๑๒	๔.๐๘	๐.๔๗	มาก
รับจ้าง	๒๗	๓.๘๘	๐.๕๐	มาก
ธุรกิจ	๑๔๒	๔.๐๕	๐.๕๓	มาก
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๓.๖๘	๐.๒๔	มาก
รวม	๑๙๖	๔.๐๒	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๐ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอาชีพต่าง ๆ อาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออาชีพธุรกิจ รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อาชีพรับจ้าง ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๒.๘๕	๓	๐.๙๕	๓.๘๖	๐.๐๑*
ภายในกลุ่ม	๔๕.๕๒	๑๕๒	๐.๒๙		
รวม	๕๒.๓๗	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๔๑ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ ๔.๔๒

ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

อาชีพ	เกษตร	รับจ้าง	ธุรกิจ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
เกษตร	-	๐.๑๕	๐.๐๐*	๐.๔๐
รับจ้าง		-	๐.๑๕	๐.๒๐
ธุรกิจ			-	๐.๒๗
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ				-

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๔๒ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอ

กลุ่มแบบ จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกับผู้ที่มิอาชีพธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๐,๐๐๐ บาทลงมา	๖๔	๔.๑๕	๐.๕๗	มาก
๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๕๐	๓.๕๕	๐.๕๐	มาก
๒๕,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๓๓	๓.๕๔	๐.๔๓	มาก
๔๐,๐๐๑ ขึ้นไป	๕	๓.๗๗	๐.๓๕	มาก
รวม	๑๕๒	๔.๐๒	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๓ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามรายได้ต่อเดือน รายได้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ๑๐,๐๐๐ บาทลงมา รองลงมา คือ ๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท และระดับรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ๔๐,๐๐๑ ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑.๘๕	๓	๐.๖๓	๒.๔๐	๐.๐๖
ภายในกลุ่ม	๕๐.๔๗	๑๕๒	๐.๒๗		
รวม	๕๒.๒๗	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๔๔ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๕๑	๔.๑๗	๐.๔๒	มาก
หญิง	๑๐๕	๔.๑๓	๐.๔๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๖ แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน  
ใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	๕๑	๔.๑๓	๐.๔๒	๐.๖๒	๐.๑๐
หญิง	๑๐๕	๔.๑๓	๐.๔๘		

\*  $P < ๐.๐๕$

จากตารางที่ ๔.๔๖ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน  
ใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอ  
กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๗ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มี  
ต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน  
จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๘ - ๒๗ ปี	๔	๔.๔๓	๐.๓๓	มากที่สุด
๒๘ - ๓๗ ปี	๒๘	๔.๑๒	๐.๕๖	มาก
๓๘ - ๔๗ ปี	๗๐	๔.๑๐	๐.๔๔	มาก
๔๘ ปีขึ้นไป	๕๔	๔.๑๘	๐.๔๓	มาก
รวม	๑๕๖	๔.๑๕	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๗ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาต  
ประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน  
จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามช่วงอายุ ช่วงอายุที่มี  
ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ๑๘ - ๒๗ ปี รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๔๘ ปีขึ้นไป และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ  
๓๘ - ๔๗ ปี ตามลำดับ



ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๖	๓	๐.๑๘	๐.๘๕	๐.๔๔
ภายในกลุ่ม	๔๐.๕๑	๑๕๒	๐.๒๖		
รวม	๔๑.๐๗	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๔๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๙ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๕๘	๔.๒๘	๐.๔๕	มากที่สุด
มัธยมศึกษา / ปวช.	๕๕	๔.๑๕	๐.๔๘	มาก
อนุปริญญา / ปวส.	๓๘	๓.๕๗	๐.๓๕	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๕	๔.๐๗	๐.๓๗	มาก
รวม	๑๙๖	๔.๑๕	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๙ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษาต่าง ๆ ระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ประถมศึกษา รองลงมา คือ มัธยมศึกษา / ปวช. และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา / ปวส. ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕๐ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๒.๖๒	๓	๐.๘๗	๔.๓๐	๐.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๓๘.๔๕	๑๕๒	๐.๒๐		
รวม	๔๑.๐๗	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๕๐ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ ๕๑

ตารางที่ ๔.๕๑ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยม / ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาขึ้นไป
ประถมศึกษา	-	๐.๐๕	๐.๓๑*	๐.๒๑
มัธยมศึกษา / ปวช.		-	๐.๒๒	๐.๑๑
อนุปริญญา / ปวส.			-	๐.๑๐
ปริญญาตรีขึ้นไป				-

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๕๑ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวน

หลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน แตกต่างกับระดับอนุปริญญา / ปวส.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๕๒ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	๑๒	๔.๒๕	๐.๔๓	มากที่สุด
รับจ้าง	๒๗	๓.๕๕	๐.๔๒	มาก
ธุรกิจ	๑๔๒	๔.๒๐	๐.๔๖	มาก
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๓.๘๗	๐.๒๖	มาก
รวม	๑๙๖	๔.๑๕	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๕๒ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอาชีพต่าง ๆ อาชีพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจ และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕๓ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๔	๓	๐.๗๘	๓.๘๗	๐.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๓๘.๗๓	๑๕๒	๐.๒๕		
รวม	๔๑.๐๗	๑๕๕			

\* P < ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๕๓ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ ๔.๕๔

ตารางที่ ๔.๕๔ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

อาชีพ	เกษตร	รับจ้าง	ธุรกิจ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
เกษตร	-	๐.๒๕	๐.๐๔*	๐.๓๗
รับจ้าง		-	๐.๒๐	๐.๑๒
ธุรกิจ			-	๐.๓๓
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ				-

\* P < ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๕๔ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอ

กระท่อมแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้น ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๕๕ แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระท่อมแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑๐,๐๐๐ บาทลงมา	๖๔	๔.๒๔	๐.๔๕	มากที่สุด
๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๕๐	๔.๑๒	๐.๔๔	มาก
๒๕,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๓๓	๔.๑๒	๐.๔๐	มาก
๔๐,๐๐๑ ขึ้นไป	๕	๓.๘๖	๐.๓๖	มากที่สุด
รวม	๑๕๒	๔.๑๕	๐.๔๕	มาก

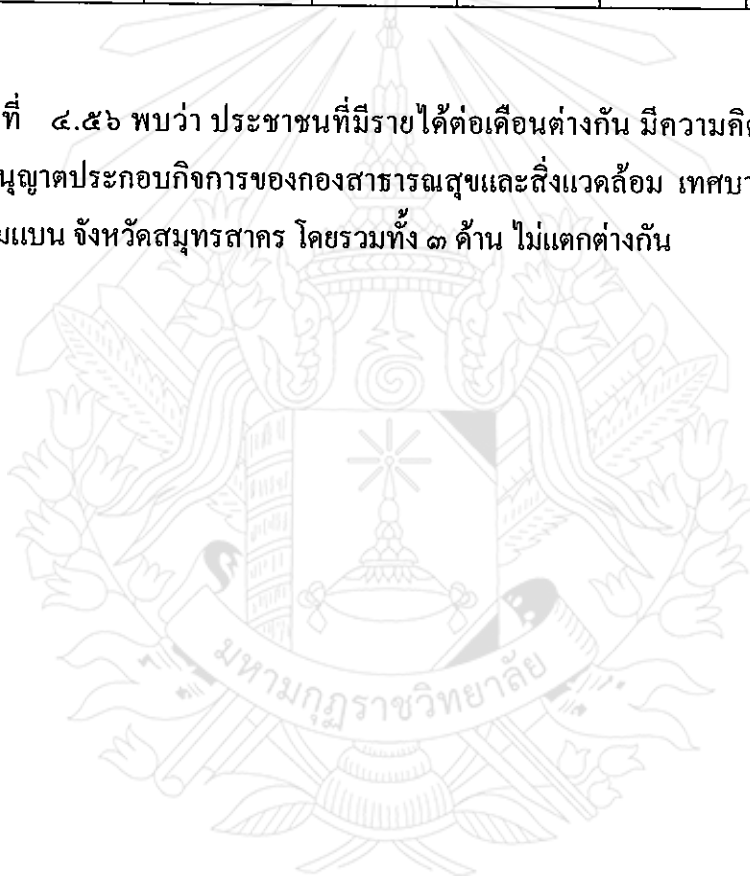
จากตารางที่ ๔.๕๕ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระท่อมแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามรายได้ต่อเดือน รายได้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ๑๐,๐๐๐ บาทลงมา รองลงมาคือ ๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท และ ๒๕,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๔๐,๐๐๑ ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕๖ แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๔	๓	๐.๔๔	๒.๑๖	๐.๐๕
ภายในกลุ่ม	๓๕.๗๓	๑๕๒	๐.๒๓		
รวม	๔๑.๐๗	๑๕๕			

\*  $P < 0.05$

จากตารางที่ ๔.๕๖ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน ไม่แตกต่างกัน



ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร และใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๕๖ แสดงค่าความถี่ (Frequency) ปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
๑) ขั้นตอนการให้บริการ - การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนในการติดต่อมีไม่เท่าเทียมกัน	๒๐	๑) ขั้นตอนการให้บริการ - ควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนตามลำดับ	๒๐
๒) ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการบริการมีน้อยเกินไป	๖	๒) ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ - ควรเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อความรวดเร็วในการบริการ	๖
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ป้ายและแผนผังแสดงการติดต่องานมีตัวหนังสือขนาดเล็กเกินไป	๘	๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - จึงควรจัดทำตัวหนังสือให้มีขนาดใหญ่เพื่อความสะดวกในการอ่านของประชาชน	๘
รวม	๓๔		๓๔

จากตารางที่ ๔.๕๖ พบว่า ประชาชนจำนวน ๓๔ คน ได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มากที่สุดคือ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนในการติดต่อมีไม่เท่าเทียมกัน จึงควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนตามลำดับ จำนวน ๒๐ คน

รองลงมา คือ ป้ายและแผ่นผังแสดงการติดต่องาน มีความเข้าใจยาก ควรเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มากขึ้นเพื่อความรวดเร็วในการบริการ จำนวน ๘ คน และน้อยที่สุดคือ ป้ายและแผ่นผังแสดงการติดต่องานมีตัวหนังสือขนาดเล็กเกินไป จึงควรจัดทำตัวหนังสือให้มีขนาดใหญ่ เพื่อความสะดวกในการอ่านของประชาชน จำนวน ๖ คน





## บทที่ ๕

### สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาขอรับบริการด้านใบอนุญาตของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ใน ๓ ด้าน คือ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชากรได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในเดือนมกราคม-เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๔๐๐ คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน ๑๕๖ คน โดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเกรจซี่ (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan) และใช้วิธีการสุ่มบังอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

และสถิติอนุमानหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

## ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕ มีอายุ ๔๘ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๐ รองลงมาคือ อายุ ๓๘ - ๔๗ ปีจำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔ รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๐ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๒๗คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๐ และมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาทจำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๐ รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน ๒๕,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๐

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ และจำแนกในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒

๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้านแตกต่างกัน เมื่อแยกทดสอบในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญา/ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และประชาชนที่มีอาชีพเกษตรมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกับอาชีพธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน แต่ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) พบว่า โดยที่ประชาชนที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๐ บาทลงมา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ ๔๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน แต่ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกับผู้ที่มามีอาชีพธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนนอกนั้น ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

**๕.๑.๔ ผลการเสนอแนะปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เรียงลำดับแต่ละด้านดังนี้**

๑) ขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนในการติดต่อมีไม่เท่าเทียมกัน จึงควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนตามลำดับ

๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการบริการมีน้อยเกินไป จึงควรเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มากขึ้นเพื่อความรวดเร็วในการบริการ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายและแผนผังแสดงการติดต่องานมีตัวหนังสือขนาดเล็กเกินไป จึงควรจัดทำตัวหนังสือให้มีขนาดใหญ่เพื่อความสะดวกในการอ่านของประชาชน

## ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

**๕.๒.๑ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวม**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๓ ด้าน โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การบริการเป็นเรื่องที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง เป็นการบริการที่ต้องมีลักษณะการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เห็นถึงความจริงใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า “เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้

ให้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่ ๒ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง เป็นการบริการที่ต้องมีลักษณะการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เห็นถึงความจริงใจในการให้บริการทุกครั้ง ซึ่งผู้รับบริการสัมผัสได้จากการมาติดต่อทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับคาร์ซ ดานเนท และเบรนด้า (Katz Danet and Brenda) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก ๕ ประการ คือ

๑) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Informal) หมายถึง การให้บริการที่จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

๓) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

๔) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

๕) เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากงานด้านการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง เป็นการบริการฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงานที่ต้องพูดคุย อธิบายเพื่อทำความเข้าใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อ จึงทำให้มีความล่าช้า และเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดงานด้านวิชาการ บี เอ็ม เวอร์มา B.M Verma ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับ การเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการดังนี้

๑) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่ความต้องการขอรับบริการ

- ๒) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง
- ๓) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
- ๕) การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

๕.๒.๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง ๓ ด้าน

๑) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดี ได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้านไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช้วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา B.M Verma ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับ การเข้าถึงบริการ และเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการ กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ปรากฏหรือผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อที่ ๓ ในการมาขอรับบริการแต่ละครั้งท่านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของกองสาธารณสุข ฯอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนมีความคิดเห็นว่าการเข้าพบหรือการติดต่อกองสาธารณสุข ฯ สามารถเข้าพบได้ตลอดในเวลาได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเกิดความประทับใจเมื่อได้รับการบริการที่ดี ของเจ้าหน้าที่บริการ เกิดความประทับใจ มีความคิดเห็นที่ดีต่อ เทศบาลตำบลสวนหลวง เมื่อเข้ามาขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเลตต์ (John D. Millett) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือ

๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่า ไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ ๒ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก กองสาธารณสุข ๗ เทศบาลสวนหลวง มีการผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา ที่ให้บริการในจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน แต่การปฏิบัติงานจริงทำได้ยาก เพราะในการมาขอรับบริการแต่ละครั้งอาจจะพบปัญหาที่ทำให้เกิดความไม่ความสะดวก ในการให้บริการของกองสาธารณสุข ๗ เกิดความล่าช้าซึ่งไม่สอดคล้องกับ คาร์ซ ดานเนท และเบรนด้า (Katz Danet and Brenda) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยประการหลัก คือ การติดต่อเฉพาะงาน (Spccificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อีก

๒) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก การบริการเป็นเรื่องที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับ บี เอ็ม เวอร์มา B.M Verma กล่าวว่า พฤติกรรมบริการ ได้แก่

ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดลงระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัส

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อที่ ๑๐ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ความ โปร่งใสยุติธรรมต้องเกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มแรกมาขอรับและเมื่อใช้บริการเสร็จแล้ว และได้รับอรรถาธิบายอันดี ของเจ้าหน้าที่ที่รับบริการทุกท่านเกิดความประทับใจ มีความคิดเห็นที่ดีต่อ เทศบาลตำบลสวนหลวงเมื่อเข้ามาขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับ กุลธน ธนาพงศกร กล่าวว่าการให้บริการ ได้แก่

๑) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดการให้ นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความปลอดภ้ย กล่าวคือค่าใช้จ่ายต้องใช้จ่ายในการบริการ จะต้องไม่เกิดกว่าผลที่จะได้รับ

๕) หลักความสะดวก กล่าวคือบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้ง ไม่เป็นการสร้างภาระที่ยุงยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรมและรับผิดชอบต่อนหน้าที่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีมากแต่จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อย ประชาชนจึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ของกองสาธารณสุข ฯ มีคุณธรรม และต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ จะเป็นที่ยอมรับของประชาชนที่มาใช้บริการและทำให้เกิดความไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า “เป็นการบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ



๓) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การบริการที่เทศบาลจัดให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ เป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย รวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ การบริการทั้งที่เป็นบริการสาธารณะและการบริการทั่วไปนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับ คุณธน ธนาพงศกร ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักความสะดวก กล่าวคือบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาระที่ยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อที่ ๑๕ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลสวนหลวงต้องการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับอาร์ เพนเชนสกี และดับเบิลยู.ที. (R.Penchansky and W.T.) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

๑) ความพอเพียงของการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

๒) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง

๓) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

๔) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕) การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการด้วยปรัชญา เวสารัชช ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น ๓ ประเภท คือองค์ประกอบจากเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำที่จะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรหรือองค์กรเอง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ ๑๑ มีป้ายแผนผังแสดงการติดต่องานราชการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากกองสาธารณสุขฯ ต้องการให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการมาติดต่อ มีการทำป้ายและแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการติดต่อใช้บริการที่ของเทศบาลตำบลสวนหลวง แต่

ป้ายประชาสัมพันธ์นั้นไม่ชัดเจนเข้าใจยาก ซึ่งไม่สอดคล้องอาร์ เพนเซนสกี และดับเบิลยู.ที. (R.Penchansky and W.T.) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ว่า ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Acccommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

๕.๒.๓ วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้านไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองไม่ว่าจะเป็นเพศชาย และเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภรัถย์ เส็มหมัด ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

๒) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้านไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ (Perceive) อาจเห็นด้วยตา หรือ การที่บุคคลมีความรู้สึกทั่ว ๆ ไป ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ได้รับจากการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและ

ถึงแวดล้อมของเทศบาลตำบลสวนหลวง ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวดี พิริยะจีระอนันต์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครเชียงใหม่” พบว่า “ด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ ให้บริการด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมี ระดับความคิดเห็นในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความคิดเห็นมาก สำหรับด้าน พนักงาน ด้านบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมระดับความ คิดเห็นในระดับน้อยตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน และด้านอุปกรณ์ตามลำดับ ในด้าน สถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

๓) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบล สวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ต่างกันเป็นการบ่งบอกถึงความรู้ที่ได้รับมาจากการศึกษา และสื่อได้ ความคิดเห็นที่แสดงออกมาต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความ คิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษา เฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นในการบริการของ อำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่ามี ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้าน สถานที่ให้บริการตามลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับ บริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนและบัตรของผู้มารับบริการ

๔) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้ บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวน หลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมทั้ง ๓ ด้านแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า จากสภาพเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้การดำเนินชีวิตของแต่ละอาชีพแตกต่างกันออกไป ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จึงเกิดความคิดเห็นที่ต่างกันออกไปอาชีพธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขันกันตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อรนุช ศรีสะอาด ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า

(๑) ผู้ปกครองนักเรียนจำแนกตามระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และขนาดโรงเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านการบริการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านวิชาการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

(๒) ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล โดยรวมรายด้านไม่แตกต่างกัน

(๓) ผู้ปกครองนักเรียนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล โดยรวมและเป็นรายด้าน ๔ ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ปกครองนักเรียนที่ประกอบอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาด้านบริการมากกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

(๔) ผู้ปกครองนักเรียนที่มีนักเรียนใน โรงเรียนขนาดแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

๕) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมทั้ง ๓ ด้านไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีลักษณะความเป็นอยู่ที่ต่างกันตามรายได้ในการดำเนินชีวิต

ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สุภรณ์ เส็มหมัด ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา” พบว่า มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น ๒ ระดับ ดังนี้

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ดังนี้

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก จึงควรรักษาและพัฒนาในการให้บริการประชาชน ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของกองสาธารณสุขฯ โดยมีคำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน

๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จึงควรรักษามาตรฐานไว้

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก จึงควรรักษาและพัฒนาการให้บริการโดยการจัดทำป้ายแผนผังแสดงการติดต่องานราชการ เพื่อประชาชนเกิดความสะดวกในการขอรับบริการ

#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

๑) ควรศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนในการทำป้ายแผนผังแสดงการติดต่องานราชการ เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

๒) ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

## บรรณานุกรม

### ๑) หนังสือ

- กัลยา วานิชบัญชา. การใช้ SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร :  
ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- กัลยา วานิชบัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์  
และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- กุลธน ธนาพงศธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช, ๒๕๓๕.
- โกวิทษ์ พวงงาม. ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ดร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
วิญญูชน, ๒๕๔๘.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต,  
๒๕๔๑.
- ชาญชัย เทียนไทย. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑.
- โชคชัย คำแหง. รวมกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาท้องถิ่น,  
กรุงเทพมหานคร : รุ่งศิลป์การพิมพ์, ม.ป.ป.
- เดโช คำแหง. รวมกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร :  
รุ่งศิลป์การพิมพ์, ม.ป.ป.
- ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณเลิศ. เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๕.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๓๘.
- นิภา เมธาวีชัย. วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๑.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทักษะการวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐.
- พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และคณะ. พฤติกรรมผู้บริโภค. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,  
๒๕๔๑.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด).  
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๔๓.

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๓๘.

ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๐.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิชชั่นส์ จำกัด, ๒๕๒๖.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, ๒๕๔๑.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๑

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒.

สนิท จรอนันต์. ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัทสุภูมิ และบุตร จำกัด, ๒๕๔๓.

ส่งศรี ชมพวงค์. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๔๗.

สุชา จันท์เอม. จิตวิทยาวัยรุ่น. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๔๒.

สุรางค์ จันท์เอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แพรววิทยา, ๒๕๒๐.

เสนาะ ดิเขาว์. การสัมภาษณ์ในงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗.

## ๒) วิทยานิพนธ์/ สารนิพนธ์/ รายงานการวิจัย

กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

กิจวิรี รัตนแก้ว. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันทราย”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๓.

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.

- จันจิรา หอมหวาน. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปาง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.
- จันธิญา สุภาคำ, คตบตำรวจ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕.
- จิระศักดิ์ เสงวิชัย “ความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๓.
- จุมพล นิภาเกษม. “ความคิดเห็นของเกษตรกรตำบลต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๓๖.
- เจนจิรา จันทะพาหะ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- ประดับ นวลละออง. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดสงขลา”. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.
- ทิวา บุญคำเนิน. “ความคิดเห็นของสมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกสภาเทศบาล และกรรมการสุขาภิบาลต่อปัญหา และอุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอย ในเขตจังหวัดนครปฐม”. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๕.
- ปิยะธิดา เวชประสิทธิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีผลงานต่องานของเทศบาลนครศรีธรรมราช”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๕.
- พนารัตน์ พวงบุญปลูก. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒.



พจมา พิษิตปัจจา. “ความพยายามในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่”.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๓.

พจมาศย์ วิชัยยา. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

ศุภรักษ์ เส็มหมัด. “ความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา”. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.

วีรศักดิ์ เลิศพูนวิไลกุล. “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

สวัสดิ์ นาสมฝัน. “ความคิดเห็นของผู้ต้องขังที่มีต่อการปฏิบัติงานจำเนกลักษณะผู้ต้องขังเรือนจำกลางขอนแก่น”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

เสกสรร วัฒนพงษ์. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข ๓๔ บางนา-บางปะกง”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๒.

สมนารี คุณปลื้ม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์การบริหารองค์การมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๒.

ศิลปบุษผา ไชยาเมือง. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

๓) เอกสารที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, “คู่มือการปฏิบัติงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม”,

กรุงเทพมหานคร : เทศบาลตำบลสวนหลวง, ๒๕๕๐ (อัดสำเนา).

กรมอนามัย ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข, “โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าพนักงานของ  
เทศบาลในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕”,

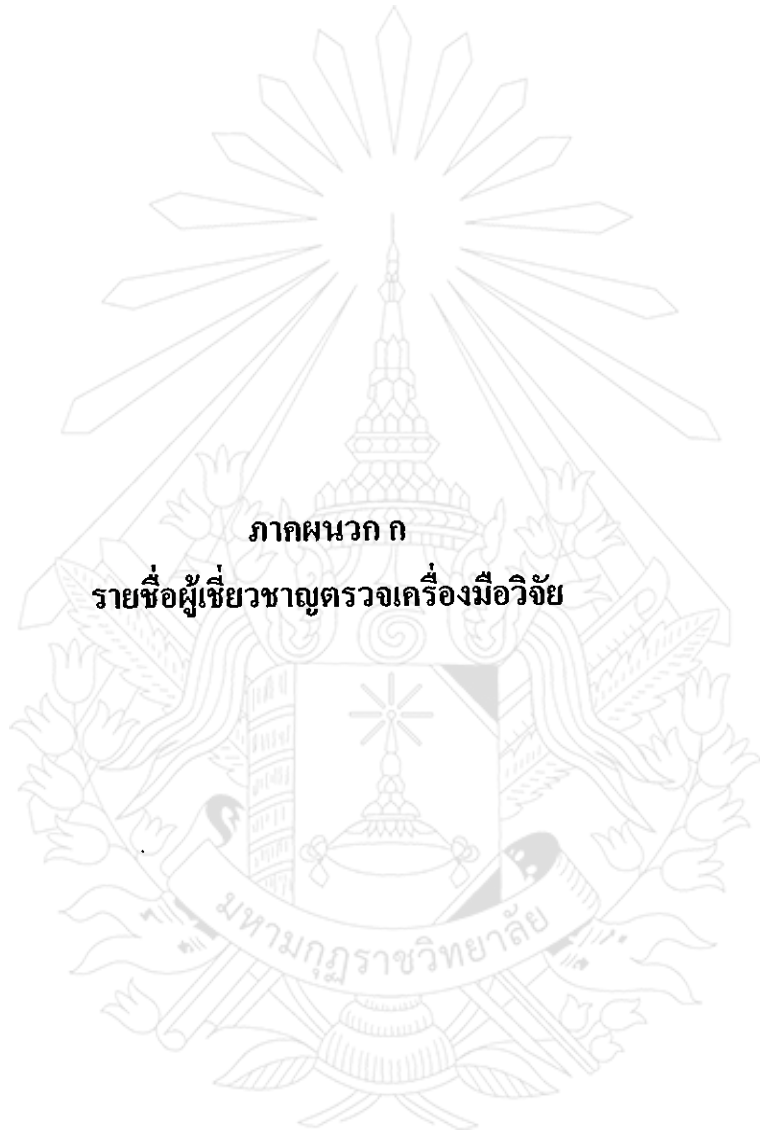
กรุงเทพมหานคร : ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข, ๒๕๔๕ (อัดสำเนา).





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

### ๑. พระครูวินัยธรเหรียญชัย อติวีโร (ดร.)

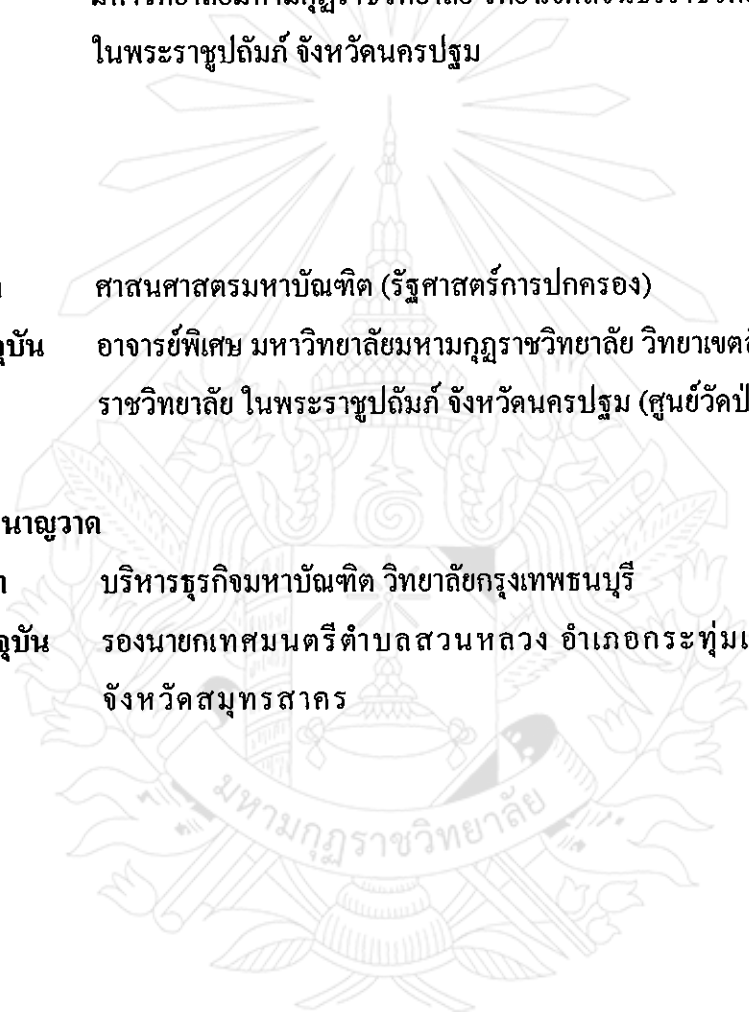
วุฒิการศึกษา ค.ม. (บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปศูนย์บริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย  
ในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม

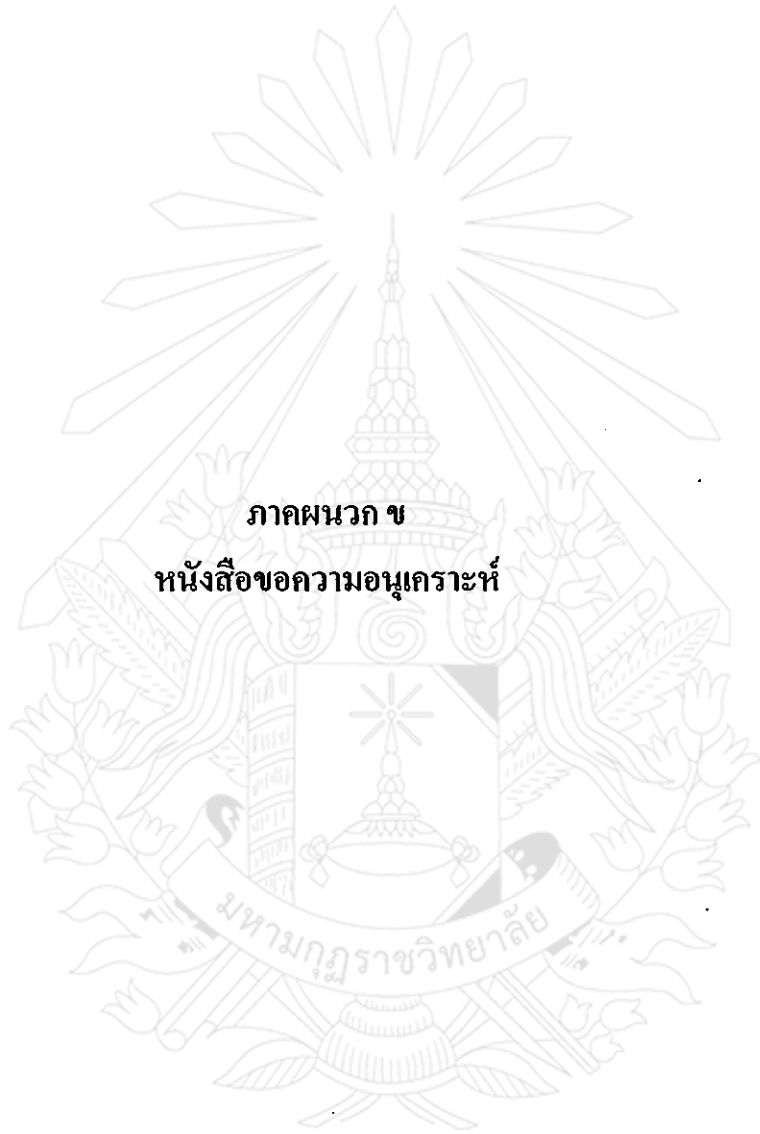
### ๒. นางกรรณา ชันทอง

วุฒิการศึกษา ศาสตราจารย์พิเศษ (รัฐศาสตร์การปกครอง)  
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธร  
ราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม (ศูนย์วัดป่าชัยรังษี)

### ๓. นายกฤษณ์ภัทร์ ชำนาญวาด

วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี  
ตำแหน่งปัจจุบัน รองนายกเทศมนตรีตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน  
จังหวัดสมุทรสาคร





ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ ๖๐๑๑(๒.๘)/ว๑๐๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์  
๒๖ หมู่ ๗ ต.ช่อมใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม . ๗๓๑๖๐  
โทร.๐-๒๔๒๙-๑๖๖๓. ๐-๒๔๒๙-๑๖๔๒ FAX ๐-๒๔๒๙-๑๖๔๑

๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พระครูวินัยธรเหรียญชัย อติวิโร

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงร่างสารนิพนธ์และเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวหิรัญสุภกร พุดอูย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ ๓ / ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร" ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล โดยมี รศ.ดร.มนต์ นักร้องเรียน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ผส.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวแทนนักศึกษา

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา ขออนุมัติหมายของคุณเป็นค่าสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(พระครูปริชาธรรมวิธาน)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร.๐-๒๔๒๙-๑๖๖๓ ต่อ ๑๒๐

ที่ ศร ๖๐๑๑(๒.๘)/๖๐๑๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์  
๒๖ หมู่ ๗ ต.อ้อมใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม ๗๓๑๖๐  
โทร.๐-๒๔๒๒๙-๑๖๖๓, ๐-๒๔๒๒๙-๑๒๔๒ FAX ๐-๒๔๒๒๙-๑๒๔๑

๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร นางกรรณา ชันทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงร่างสารนิพนธ์และเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวหิรัญสุภกร พูลอวย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ ๓ / ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล โดยมี รศ.ดร.มานพ นักการเรียน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ผศ.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวแก่นักศึกษา

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา ขออนุโมทนาขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูปริษาธรรมวิธาน)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร.๐-๒๔๒๒๙-๑๖๖๓ ต่อ ๑๒๐



ที่ ศธ ๖๐๑๑(๒.๙)/๖๑๐๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์  
๒๖ หมู่ ๗ ต.อ้อมใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม ๙๓๑๖๐  
โทร.๐-๒๕๒๙-๑๖๖๓, ๐-๒๕๒๙-๑๒๔๒ FAX ๐-๒๕๒๙-๑๒๔๑

๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร นายกฤษณ์ภัทร์ จำนญवाद

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงร่างสารนิพนธ์และเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวหิรัญสุภกร พูลสุข นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ ๓ / ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร" ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล โดยมี รศ.ดร.มานพ นึกการเรียม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และ พระครูสุนทรธรรมโสภณ (ศส.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ ซึ่งใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามที่จะใช้ในเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวแก่นักศึกษา

จึงเจริญพรมวาเพื่อพิจารณา ขออนุโมทนาขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูปริชเรตรมวิทาน)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์

โทรสาร ๐-๒๕๒๙-๑๖๖๓

โทร.๐-๒๕๒๙-๑๖๖๓ ต่อ ๑๒๐

ที่ ศธ ๖๐๑๑(๒.๘)/๑๐๒



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์  
๒๖ หมู่ ๗ ต.อ้อมใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม ๗๓๑๖๐  
โทร.๐-๒๔๒๙-๑๖๖๓, ๐-๒๔๒๙-๑๒๔๒ FAX ๐-๒๔๒๙-๑๒๔๑

กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลสวนหลวง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ชุด

ด้วย นางสาวหิรัญสุภกร พุดอูย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิตสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ ๓ / ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิ  
รินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็นของประชนชนที่มีต่อ  
การให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณี  
เทศบาลตำบลสวนหลวง อําเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร" ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการ  
หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยก่อนการทำการเก็บข้อมูล โดยมี รศ.ดร.มานพ น้ํการเขียน เป็น  
อาจารย์ที่ปรึกษาและมี พระครูสุบรรพตธรรมโสภณ (ศศ.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ร่วม มีความประสงค์จะขอ  
ความอนุเคราะห์เพื่อแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในกำกับดูแลของท่าน จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อทดลอง  
เครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเจริญพรม เพื่อพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ทั้งจากท่าน  
และของบุคลากรในเขตของท่าน โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูบริหารธรรมวิธาน)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์

โทรจกเราบัณฑิตศึกษา

โทร.๐-๒๔๒๙-๑๖๖๓ ๓๒ ๑๒๐



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์  
๒๖ หมู่ ๗ ต.อ้อมใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม ๗๓๑๖๐  
โทร.๐-๒๔๒๙-๑๖๖๓, ๐-๒๔๒๙-๑๒๔๒ FAX ๐-๒๔๒๙-๑๒๔๑

ที่ ศก ๖๐๑๑(๒.๘)/๑๐๓

กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลสวนหลวง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางสาววิรัชสุภกร พูลสุข นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง รุ่นที่ ๓ / ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์ จึงขอลงความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในกำกับดูแลของท่าน เพื่อนำไปประกอบการดำเนินการวิจัย

จึงเจริญพร เพื่อพิจารณา บัดจิตวิตกด้วยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ทั้งแก่ท่านและของอนุโมทนาขอบลูนมา ณ โลกนี้

ขอเจริญพร

(พระครูปริษาธรรมวิธาน)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์

โครงการวิจัยศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

โทร.๐-๒๔๒๙-๑๖๖๓ ต่อ ๑๒๐



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกองสาธารณสุข  
และสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

๑. การตอบแบบสอบถาม ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) เพียงข้อละ ๑ คำตอบเท่านั้น

๒. ผู้วิจัยจะถือว่าคำตอบหรือข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นความลับ

๓. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการ  
ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน  
จังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาต  
ประกอบกิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสวนหลวง  
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

เลขที่แบบสอบถาม.....

๑ ๒ ๓

๑. เพศ

๑ ( ) ชาย

๒ ( ) หญิง

๒. อายุ

๑ ( ) ๑๘ - ๒๗ ปี

๒ ( ) ๒๘ - ๓๗ ปี

๓ ( ) ๓๘ - ๔๗ ปี

๔ ( ) ๔๘ ปีขึ้นไป

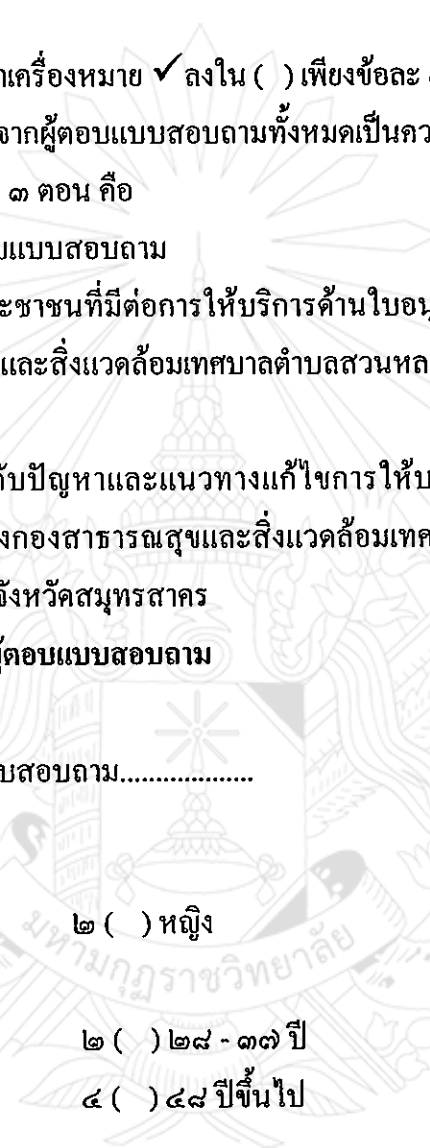
๓. ระดับการศึกษา

๑ ( ) ประถมศึกษา

๒ ( ) มัธยมศึกษา/ปวช.

๓ ( ) อนุปริญญา/ปวส.

๔ ( ) ปริญญาตรีขึ้นไป



## ๔. อาชีพ

๑ ( ) เกษตรกรรม

๒ ( ) รับจ้าง/พนักงาน

๓ ( ) ธุรกิจส่วนตัว

๔ ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๓

## ๕. รายได้ต่อเดือน

๑ ( ) ๑๐,๐๐๐ บาทลงมา

๒ ( ) ๑๐,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท

๓ ( ) ๒๕,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท

๔ ( ) ๔๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

๔

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกอง  
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด  
สมุทรสาคร

๕ มีค่าเท่ากับ มากที่สุด

๔ มีค่าเท่ากับ มาก

๓ มีค่าเท่ากับ ปานกลาง

๒ มีค่าเท่ากับ น้อย

๑ มีค่าเท่ากับ น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		๕	๔	๓	๒	๑	
๑	๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ						<input type="checkbox"/> ๘
	มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในการติดต่อ						
๒	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการ						<input type="checkbox"/> ๑๐
	ให้บริการที่ชัดเจน						
๓	ในการมาขอรับบริการแต่ละครั้งท่านได้รับความ						<input type="checkbox"/> ๑๑
	สะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของกอง						
๔	สาธารณสุข ฯ						<input type="checkbox"/> ๑๒
	การติดต่อกองสาธารณสุข ฯ สามารถเข้าพบได้						
๕	ตลอดในเวลาทำการ						<input type="checkbox"/> ๑๓
	กองสาธารณสุข ฯ ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและ						
	ชัดเจน						

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		๕	๔	๓	๒	๑	
๖	๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการต้อนรับสื่อสาร ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย						<input type="checkbox"/> ๑๔
๗	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> ๑๕
๘	เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรมและ รับผิดชอบต่อนหน้าที่						<input type="checkbox"/> ๑๖
๙	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สุภาพ						<input type="checkbox"/> ๑๗
๑๐	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใสยุติธรรม						<input type="checkbox"/> ๑๘
๑๑	๓) สิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายแผนผังแสดงการติดต่องานราชการ						<input type="checkbox"/> ๑๙
๑๒	มีที่นั่งพัก ไว้บริการอย่างเพียงพอ						<input type="checkbox"/> ๒๐
๑๓	มีการจัดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ						<input type="checkbox"/> ๒๑
๑๔	มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ						<input type="checkbox"/> ๒๒
๑๕	มีที่จอดรถอย่างเพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อ						<input type="checkbox"/> ๒๓

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบ  
กิจการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน  
จังหวัดสมุทรสาคร

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัญหา

.....  
.....

แนวทางแก้ไข

.....  
.....

๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

ปัญหา

.....  
.....

แนวทางแก้ไข

.....  
.....

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหา

.....  
.....

แนวทางแก้ไข

.....  
.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

นางสาวหิรัญสุภกร พูลอูย

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์





ภาคผนวก ง

ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบกิจการของกอง

สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด

สมุทรสาคร

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ( $\sum R$ )	$IOC = \frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓			
<b>๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๒	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๓	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๔	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๕	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
<b>๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่</b>						
๖	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๗	๐	+๑	+๑	๒	๐.๖๗	นำไปใช้ได้
๘	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๙	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๑๐	๐	+๑	+๑	๒	๐.๖๗	นำไปใช้ได้
<b>๓) สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑๑	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๑๒	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๑๓	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๑๔	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้
๑๕	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	นำไปใช้ได้

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ สกุล : นางสาวหิรัญสุภกร พูลอวย
- วันเดือนปีเกิด : ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๐๘
- ภูมิลำเนา : จังหวัดสมุทรสาคร
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๓/๔ หมู่ ๑๓ ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน  
จังหวัดสมุทรสาคร
- การศึกษา : ครุศาสตรบัณฑิต คณะครุศาสตร์ (ค.บ.) วิทยาลัยครูสวนดุสิต
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงานปัจจุบัน : เจ้าพนักงานสุขาภิบาล ๓ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน  
จังหวัดสมุทรสาครการศึกษา

