รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2562

สารบัญ

หน้า

คำนำ
สารบัญ
สารบัญตาราง
สารบัญรูปภาพ
คณะผู้วิจัย
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
บทที่
1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การวิจัย 2
ขอบเขตของการวิจัย 2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3
สมมติฐานการวิจัย 3
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 4
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 24
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา 41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 49
กรอบแนวคิดในการวิจัย 57
3 วิธีดำเนินการวิจัย 58
วิธีการศึกษา 58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 58
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 59
วิธีการสร้างเครื่องมือ 59
การเก็บรวบรวมข้อมูล 60
การวิเคราะห์ข้อมูล 60
4 ผลการวิจัย 62
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 63
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา 66
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน 82
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของประชาชน 85
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 86

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ 88
สรุปผลการศึกษา 88
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา 90
บรรณานุกรม 91
ภาคผนวก 96

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรในตำบลห้วยทับมอญ 44
3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ 59
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 63
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ 63
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส 63
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา 64
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ 64
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 65
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ 65
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 66
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 66
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 67
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 68
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 68
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 69
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม 70
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม 70
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม 72

4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม 72

4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม 73

4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ 74

4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ 74

4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ 75

4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ 76

4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ 76

4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ 77

4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ 78

4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ 78

4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ 79

4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ 80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ 80

4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ 81

4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 82

4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 82

4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 82

4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 83

4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 83

4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือน กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 83

4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 84

4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ กับ ความพึงพอใจของประชาชน 84

4.40 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน 85

4.41 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาดำเนินการปรับปรุง 86

5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา 89

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพที่

2.1 Service Quality Effectiveness Model 9
2.2 แผนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา 42
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย 57

คณะผู้วิจัย

1. อาจารย์ปาริฉัตร ป้องโล่ห์	หัวหน้าโครงการวิจัย
2. ผศ.ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร	นักวิจัย
3. ดร.ธีระพงษ์ ภูริปาณิก	นักวิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากทั้ง 4 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม 3) ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และ 4) ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ และงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาโดยแยกตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จำนวนทั้งหมด 390 ราย

ซึ่งสามารถสรุปภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.83) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 96.60** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามภารกิจได้ดังนี้

ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	มีความพึงพอใจร้อยละ 97.40
ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้	มีความพึงพอใจร้อยละ 97.20
ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	มีความพึงพอใจร้อยละ 96.00
ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	มีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

และประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ควรมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลกระจายอย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงหลักความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนเป็นหลักสำคัญ ควรจัดให้มีแบบฟอร์มขอรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และระบุระยะเวลาในการให้บริการ ควรจัดให้มีการบริการแบบ One Stop Service หรือการบริการนอกสถานที่ และควรจัดให้มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน โดยเฉพาะงานป้องกันฯ และการดูแลไฟฟ้าสาธารณะ

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานทุกคนจึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทาง ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างเป็นระบบ โดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนทัศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึงในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและการบริหารเพื่อสร้างการบริการที่ดีให้กับ ดังนั้นเพื่อเป็นการติดตามผลการทำงานของส่วนงานต่างๆ จึงควรทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจต่างๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและสร้างบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ของงานบริการ ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้

1) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2) ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
3) ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ
4) ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้

ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการตามภารกิจต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 390 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงาน โดยจะต้องดำเนินการและนำเสนอรายงานตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขอบเขตด้านพื้นที่โดยศึกษาเฉพาะพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

5. สมมุติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาที่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาที่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาที่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาที่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาที่แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาที่แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาที่แตกต่างกัน

8. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

9. ด้านช่องทางการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

10. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

11. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พีราวัชร, 2549) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจใส่

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน โดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541, หน้า 210 - 212) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งบริการมีลักษณะที่สาคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงาม สเลนเดอร์ พาราไดซ์ดิสโก้เธค

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม พนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วน คนจะแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์-เสาร์ คนจะแน่น ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป มีดังนี้

4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) มีดังนี้

1. การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential Pricing) เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อมากและตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย เช่น จัดอาหารบุฟเฟ่ต์ ราคาพิเศษในช่วงปลายเดือนในโรงแรม

2. กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย (Nonpeak Demand Can be Cultivated) โดยจัดกิจกรรมลดราคาและส่งเสริมการขาย เช่น โรงแรมมีการจัดรายการเทศกาลอาหารฝรั่งเศส เป็นต้น

3. การให้บริการเสริม (Complementary Service) เช่น มีเครื่องเอทีเอ็ม ไว้หน้าธนาคารเพื่อลดจำนวนลูกค้าในธนาคาร

4. ระบบการนัดหมาย (Reservation Systems) เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอน เพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม และเพื่อปรับระดับดีมานด์ให้เหมาะสม เช่น โรงแรมจัดระบบการจองห้องพัก สายการบินจัดระบบการจองที่นั่ง

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้

1. เพิ่มพนักงานชั่วคราว (Part – Time Employees) เช่น ห้างสรรพสินค้าจ้างนักเรียนในช่วงปิดภาคเรียน ภัตตาคารเพิ่มพนักงานชั่วคราวในช่วงลูกค้ามาก

2. การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก (Peak – Time Efficiency Routines) เช่น ช่วงทำผมที่มีชื่อเสียงจะทำงานเฉพาะตัด-ซอย-เซ็ท เท่านั้น

3. ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased Consumer Participation) เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนและติดแสตมป์เอง เพื่อประหยัดเวลาของผู้ขาย ในการให้บริการ

4. การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย (Shared Service) เช่น ใช้เครื่อง ATM ร่วมสำหรับธนาคารหลายแห่งเพื่อลดค่าใช้จ่าย โครงการใช้เครื่องมือด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลร่วมกันเพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย

5. การขยายสิ่งอานวยความสะดวกในอนาคต (Facilities for Future Expansion) เช่น สวนสนุกมีการจัดเครื่องเล่นใหม่ ๆ หรือการขยายพื้นที่การให้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Kotler & Bloom, 1984; Kotler, 1988, อ้างถึงใน ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมิอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/หรือ กับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง (Gronross, 1990, อ้างถึงใน ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6)

การบริการ เป็นกิจกรรมที่ถูกเสนอขาย ซึ่งให้ผลตอบแทนในรูปของผลประโยชน์และความพึงพอใจ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพในตัวสินค้า (Blois, 1974, อ้างถึงใน ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6)

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

บริการเป็นปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ (คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล็อค และลอเรน ไรท์, อดุลย์ จาตุรงคกุล ดลยา จาตุรงคกุล และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล, ผู้แปล, 2546, หน้า 4)

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมด อาจสรุปความหมายของบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนั้น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183-186)

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเลสงสัย

6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

ในการวิจัยครั้งต่อมาคณะผู้วิจัยทั้ง 3 คนดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. Reliability (ความไว้ใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)

2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)

3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

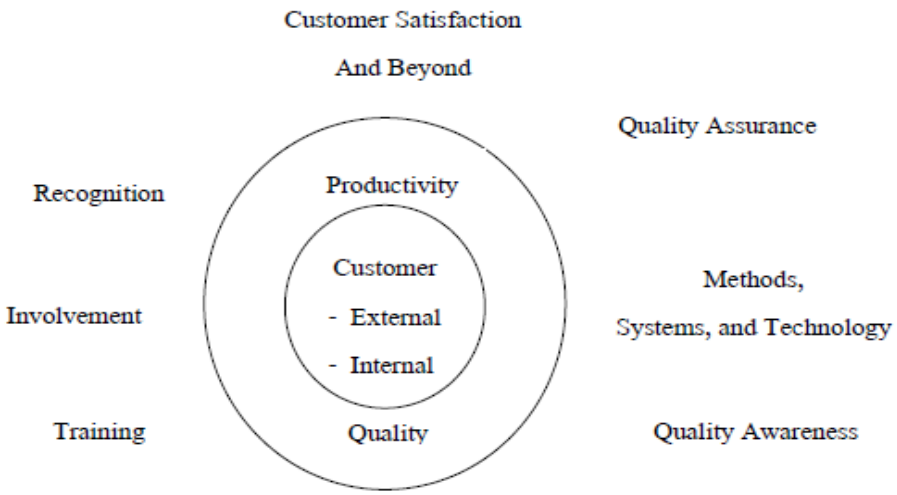
4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

Spechler (1988) คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่าการที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้านั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธี

เดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไปทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือรูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ ในการผลิตก็เช่นเดียวกัน คือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer Satisfaction and Beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, System and Technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality Awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)



รูปภาพที่ 2.1 Service Quality Effectiveness Model

จากภาพที่ 2.1 Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าที่จุดศูนย์กลาง หมายถึง ลูกค้าในองค์กรทั้งหมด ซึ่งประกอบไปด้วย ลูกค้าภายในและภายนอก สิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้น จะต้องเกิดจากลูกค้าภายในหรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั้นที่จะตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ และความสำคัญของกระบวนการนั้น วัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้นโดยตรงเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง คือ ลูกค้าพอใจสูงสุดนั่นเอง

คุณภาพ คือ สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos, 1990, Buzzell & Gale, 1987, อ้างถึงใน ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการนั้นๆ แล้ว ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้านที่สำคัญ ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของบริการสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) ได้พิจารณานิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 3- 5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

รีน ชาพัส (Rene' Chapus, 1996 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 3- 5) กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

เก็สตัน เจเซ (Geston Je' ze, 1998 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 3 - 5) กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

จีน เดอ โซโต (Jean de Soto, 1994 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, หน้า 3 - 5) กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้
2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม
3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม (Services Publics Industrials et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครอง จะได้แก่ กิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุแห่งบริการ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุแห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะนี้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นมีวัตถุแห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทาง

ปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2. หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม, 2529)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคน ย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะ อันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน และภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาปิด – เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัย และสภาพสังคมอีกด้วย

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังต้องมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

1. การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณะ

2.การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

3. หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยเหตุที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นและมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะ ไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปรับภาระบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สองหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมาย

ต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ. 1946 ใช้บังคับ และมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมาถึงหลักสองหลักที่รัฐธรรมนูญรับรองแต่มีความขัดแย้งกัน คือ สิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญก็รับรองเช่นกัน โดยหลักทั้งสองนี้ใน

บางครั้งก็ขัดแย้งกัน เช่น การนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุให้เกิดการขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่ทำให้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกกระทบได้ เป็นต้น เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิในการนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้นสองวิธีด้วยกันคือการให้บริการขั้นต่ำ และการเข้าดำเนินการเองการให้บริการขั้นต่ำ ได้แก่ การที่ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการ รองรับการนัดหยุดงานไว้ว่าไม่ว่าจะนัดหยุดงานอย่างไรก็ตาม จะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้ อย่างน้อยจะต้องมีบริการดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วน เช่น รถไฟเคยวิ่งวันละ 10 เที่ยว หากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้แต่จะต้องมีรถวิ่งอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างความลำบากกับประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะ เป็นต้น การให้บริการขั้นต่ำนี้นำไปใช้ในบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งการหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวม จึงต้องกำหนดไว้ว่าจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่จะหยุดการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้ เช่น บริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาล ตำรวจ การยุติธรรม การคมนาคมทางอากาศ หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

การเข้าดำเนินการเอง จะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำแทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายความถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดแจ้งในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความความต้องการของประชาชนไปด้วย

3. แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์ และเบรนด้า (1996 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)

2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชน จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบ ราชการ และระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปียะนุช เงินคล้าย, 2545)

4. แนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2549, หน้า 67 - 68) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation–state) อย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอนมีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งแสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบและมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดน และประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ

กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบ และวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบท และเงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรมสมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสาน หรือในเรื่องสถานฌาปนกิจศพหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด เป็นต้น

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่าแต่เดิมมานั้น สิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันทนาการ และอื่น ๆ ทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้นหรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่า สังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ดีเมื่อ

รัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 – 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2

บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตนจึงค่อย ๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่าระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการ และรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้น ทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดัน และความมีเหตุมีผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแล และจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแล และรับผิดชอบได้ทั่วถึง เพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าตนเองสูญเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่านอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่

อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบ คือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้ และพึงกระทำนั้นก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ และรูปแบบของรัฐชาติ แต่ละรัฐหรือแต่ละประเทศ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นกรณีสุดขั้วของความเป็นอิสระของท้องถิ่นหรืออาจเป็นกรณียกเว้น คือ กรณีของประเทศสหรัฐอเมริกาที่จุดกำเนิดหรือการก่อเกิดมาจาก 13 มลรัฐ ที่ประกาศเอกราชเป็นอิสระจากสหราชอาณาจักรหรืออังกฤษ แล้วเข้ามาทำความตกลงร่วมกันเป็นรูปแบบสหพันธรัฐ (Federation States) เพราะฉะนั้นอำนาจของรัฐบาลสหพันธรัฐหรือรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงวอชิงตัน จึงถูกกำหนดโดยหน่วยการปกครองส่วนย่อยที่ต่อมารู้จักกันในนามมลรัฐ โดยกำหนดว่ารัฐบาลกลางมีอำนาจรับผิดชอบเฉพาะการป้องกันประเทศ การดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างการจัดระบบเงินตรา และระบบภาษีหลัก ส่วนนอกจากนี้แล้วหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับต่าง ๆ มีอิสระทำได้ทั้งสิ้น เราจึงได้ยิน และเห็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการบริการสาธารณะต่าง ๆ มากมาย รวมทั้งการที่สหรัฐเน้นบทบาทปัจเจกบุคคลจึงทำให้เห็นบทบาทเอกชนค่อนข้างสูงมากในหลาย ๆ กิจกรรม

ในขณะที่รัฐชาติอื่น ๆ โดยทั่วไปโดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมากน้อยเพียงใด เช่น กิจการตำรวจในการดู และรักษาความสงบท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรมใน

อังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่นเป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์ แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมือง และอื่น ๆ แต่ที่สำคัญ คือ ต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่นและการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่เขาต้องการ และสอดคล้องกับสภาวะของชุมชนท้องถิ่นตนเอง ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วม และตรงตามความต้องการของประชน

5. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะนั้น ส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้นโดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลาย ๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ ในระยะหลัง ๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

6. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
2. บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
3. บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
4. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ
5. บริการสาธารณะทางด้านสังคม
6. บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
7. บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจการไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจ และความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความถึง การกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น เมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้ เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์กรวิชาชีพ (Organisms Professionals) ได้แก่ องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่างๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพ การพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอน ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดองค์กรวิชาชีพมีมานานแล้วโดยได้มีการนำมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพในกระบวนการยุติธรรม เช่น สภาทนายความ คณะกรรมการผู้ประกอบวิชาชีพรับรองนิติกรรม เป็นต้น โดยองค์กรวิชาชีพต่างๆ เหล่านี้มีฐานะเป็นองค์การมหาชนอิสระ ต่อมา ในปี ค.ศ. 1940 ได้มีการจัดตั้งองค์กรวิชาชีพอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมขึ้นมาอีก คือ องค์กรวิชาชีพเกษตรกร องค์กรวิชาชีพแพทย์ องค์กรวิชาชีพสถาปนิก และองค์กรวิชาชีพเภสัชกร เป็นต้น องค์กรวิชาชีพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาภายหลังนี้มีสภาพเป็นองค์กรเอกชนที่จัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมหรือการดำเนินงานขององค์กรวิชาชีพต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์มหาชน กล่าวคือ ควบคุมผู้ประกอบวิชาชีพที่ต้องติดต่อกับประชาชนให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี ไม่ให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากการประกอบวิชาชีพนั้น ๆ แม้ว่าองค์กรวิชาชีพจะมีโครงสร้าง และระบบการบริหารงานภายในที่เป็นแบบเอกชน แต่ในการดำเนินการขององค์กรวิชาชีพกลับมีการใช้อำนาจตามกฎหมายมหาชน กล่าวคือ อำนาจในการตรากฎข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ในการประกอบวิชาชีพ การควบคุมการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งถือเป็นนิติกรรมทางปกครอง หรืออำนาจในการพิจารณาลงโทษทางวินัยเมื่อสมาชิกขององค์กรวิชาชีพทำผิดข้อปฏิบัติทางวิชาชีพ และการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดมีสถานะเช่นคำพิพากษาของศาล สำหรับเหตุผลที่องค์กรวิชาชีพมีทั้งอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองในการวางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และอำนาจเช่นศาลในการพิจารณาวินิจฉัยความผิดก็เนื่องมาจากองค์กรวิชาชีพเหล่านี้ได้รับมอบอำนาจจากรัฐให้เป็นผู้ดูแลควบคุม และดำเนินการต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จึงต้องมีการมอบอำนาจของรัฐบางประการให้เพื่อที่จะสามารถจัดระเบียบในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้ว ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมา ในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภท คือ

นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไป นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร

นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคล ได้แก่ นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเป็นการเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะเรื่อง เช่น คำสั่งห้าม คำสั่งให้ทำการอนุมัติ การอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้เป็นนิติกรรมทางปกครองที่ผู้ตราจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ จะต้องทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

สัญญาทางปกครอง สัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำ และในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองเพื่อ ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนไปดำเนินการจัดทำได้จะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม แต่อย่างไรก็ตามก็มีในบางกรณีที่สัญญาทางปกครองสามารถนำมาใช้กับการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองได้ เช่น ในกรณีเกี่ยวกับการค้นคว้าหรือวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ที่ฝ่ายปกครองสามารถว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่าง ๆ วิจัยโดยการทำข้อตกลงเป็นสัญญาทางปกครอง

2. บุคลากรของรัฐ ได้แก่ บุคลากรทุกประเภทที่ทำงานให้กับฝ่ายปกครอง บุคลากรของรัฐนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ บุคลากรของรัฐมีหลายประเภทโดยส่วนใหญ่ของบุคลากรจะได้แก่“ข้าราชการ” นอกจากนั้น ก็จะเป็นบุคลากรที่เรียกกันว่า “เจ้าหน้าที่” (Agent) ซึ่งมีอยู่หลายประเภทเช่นกัน คือ ข้าราชการ ได้แก่ บุคคลซึ่งสมัครใจเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองอย่างถาวร และมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความนี้แล้ว จะเห็นได้ว่าการที่จะเป็นข้าราชการจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ มีการเข้าเป็นข้าราชการ มีการทำงานกับองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะ และมีความถาวรในการทำงาน ข้าราชการของรัฐ มีได้ทั้งข้ารัฐการส่วนกลางและข้าราฐการส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐอาจมีบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการเข้าร่วมในการดำเนินงานตามปกติขององค์กรได้ บุคคลประเภทดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ซึ่งมิได้มีสถานะเป็น ข้าราชการเจ้าหน้าที่มีอยู่ 3 ประเภทคือ

ลูกจ้าง ได้แก่ บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่างๆ โดยมีตำแหน่งหน้าที่ และทำงานตามที่ฝ่ายปกครองมอบหมายให้ การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวรดังเช่นข้ารัฐการ ลูกจ้างจะเข้าทำงานโดยวิธีการจ้าง มีการทำสัญญาจ้างเฉพาะตัวบุคคลซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบบที่กำหนดโดยฝ่ายปกครอง และมีเอกสารแนบท้ายที่เป็นกฎเกณฑ์แบบ ซึ่งกำหนดถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ อายุที่จะเกษียณ ฯลฯ และนอกจากนี้ ฝ่ายปกครองสามารถเลิกจ้างลูกจ้างเวลาใดก็ได้ แต่ต้องจ่ายค่าทดแทนในการเลิกสัญญาดังกล่าวด้วย

ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะ เช่น อาสาสมัครดับเพลิง เป็นต้น

ผู้ร่วมงานที่ถูกเกณฑ์ ได้แก่ บุคคลซึ่งเข้ามาร่วมงานกับฝ่ายปกครองโดยไม่สมัครใจ กล่าวคือ มีการสั่งการหรือเรียกเข้ามาร่วมงาน เช่น ในยามสงคราม บุคคลตามที่กฎหมายกำหนดจะถูกเกณฑ์มาเป็นทหาร ส่วนในยามสงบนั้นฝ่ายปกครองสามารถเกณฑ์หรือเรียกให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าช่วยเหลือฝ่ายปกครองในกรณีเกิดเพลิงไหม้หรือภัยพิบัติ หรือในกรณีอื่น ฝ่ายปกครองอาจเรียกบุคคลอื่นมาร่วมในการดำเนินการของฝ่ายปกครอง เช่น มาร่วมเป็นลูกขุน หรือมาเป็นพยานในศาล เป็นต้น

3. ทรัพย์สิน ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ บ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นจะต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งโดยปกติทั่ว ๆ ไปแล้ว ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งหลายได้สองวิธี คือ การได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งกับการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษ ในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้น เพื่อที่จะได้มาครอบครอง ฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งซึ่งโดยทั่วไปจะได้แก่ การทำสัญญา ตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งหรือกฎหมายพาณิชย์ เช่น การทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ ฝ่ายปกครองยังอาจได้สังหาริมทรัพย์โดยการรับบริจาค (Donations) หรือโดยรับมรดก (Legs) ซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาคหรือรับมรดกไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับหรือผู้มีอำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษ เพื่อใช้ในการจัดหาสังหาริมทรัพย์ เช่น สัญญาจัดหาพัสดุ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุ โดยมีแนวคำวินิจฉัยศาลปกครองที่มีมานาน และหลายคำวินิจฉัยที่ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุเหล่านี้เป็นสัญญาทางปกครองด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น ฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดาทั่ว ๆ ไปเช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ดังที่บัญญัติได้ในกฎหมายแพ่ง เช่น ซื้อขายแลกเปลี่ยน รับบริจาค หรือรับมรดก เป็นต้น แต่ในบางกรณี เมื่อฝ่ายปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อสังหาริมทรัพย์ในบางแห่งเพื่อจัดทำบริการสาธารณะหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยฝ่ายปกครองไม่สามารถได้อสังหาริมทรัพย์นั้นมาด้วยวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งจึงจำเป็นที่ฝ่ายปกครองจะต้องมีวิธีพิเศษที่จะทำให้ฝ่ายปกครองได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์เหล่านั้น ซึ่งในประเทศฝรั่งเศส ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินด้วยวิธีพิเศษใน 3 กรณีด้วยกัน คือ การเวนคืนเพื่อประโยชน์สาธารณะ การแปรสภาพให้เป็นของรัฐ และการยึด

4. อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง เป็นเครื่องมือทางกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้นิติบุคคลซึ่งจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจพิเศษที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากวิธีการทางกฎหมายเอกชน ซึ่งเรียกกันว่า อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองหรือเอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองนี้เป็นอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีเหนือเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะ อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่าง ๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สิน การเข้าครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเป็นการชั่วคราวการลงโทษ หรืออาจเป็นเอกสิทธิ์ที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครอง เช่น การไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้ เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่าบริการสาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครอง จะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน และมีอำนาจพิเศษดังกล่าว อยู่ในบริการสาธารณะนั้น ๆ จะเห็นได้ว่า ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครอง อาจเข้ามามีความเกี่ยวพันกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุการก่อสร้าง การซื้อขายต่าง ๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้น ต้องแสดงออกโดยผ่าน “กติกา” สากล คือ ต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนเพื่อเข้าผูกพันกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้นในบางประเทศ เช่น ประเทศฝรั่งเศส ถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกันโดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

7. หลักการบริการสาธารณะ

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 33 – 34) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด

5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แน่ใจหรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับการบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกันซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2513 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นจะต้องพิจารณาถึงความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาตรปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้นด้วย เพราะฉะนั้นความหมายของความพึงพอใจอาจจะเขียนเป็นสูตรได้

ดิเรก ฤกษ์หร่าย (2515 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538 : 23) กล่าวว่า “ ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

ปาหนัน บุญหลง (2522, หน้า 322 ; อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 10) ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุข เมื่อบุคคลไม่มีความพึงพอใจก็ไม่มีความสุข จึงต้องแสวงหาและก่อให้เกิดความตึงเครียด ความเบื่อหน่ายขึ้นเมื่อความต้องการไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองน้อย ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่ำยังผลให้เกิดความเครียดสูง

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 : 321 - 322) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า หมายถึง “ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง”

วิมลสิทธิ์ หริยางกูร (2525, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาวะแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ เป็นต้น

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2525) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี -เลว พอใจ -ไม่พอใจ สนใจ -ไม่สนใจ เป็นต้น”

กิตติมา ปรีดีดิลก (2524, หน้า 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

พิณ ทองพูน (2529: 21) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี เต็มใจ หรือเจตนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ”

พิณ ทองพูน (2529, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตนคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้นๆ

ชริณี เดชิจินดา (2530) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง”

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531, หน้า 34) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชน เสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกัน

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533, หน้า 33) และสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 21) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้คล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าเกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิติมา ปรีดิลก (2524) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อัจฉนา โทบุญ (2534 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538: 23) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกจากทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 131) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ การตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2538 : 1-4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

อเนก กลยนี (2542, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้นๆ

Morse (1955 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่ง ทุกอย่าง ที่สามารถลดความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

Morse (1958, p. 27 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้ โดยลดความตึงเครียดเพราะความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้ามีความต้องการมากก็จะมีปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความเครียดก็จะลดลง

Vroom (1964: 99) ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจกับทัศนคติในต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะคำทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง”

Davis (1967:61 อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร. 2537 : 14) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายาม ที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Thurstone (1967 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาพิสุทธิ์. 2531 : 180) กล่าวว่า “เจตนคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความชอบหรือไม่ชอบต่อบางสิ่งบางอย่าง”

Direk (1972, p.35 อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 10) ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจ ในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Rekrai (1972 : 3) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

Good (1973 : 19 อ้างถึงใน สุทธิ ปั้นมา. 2535 : 19) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Shelly (1975, p. 252-268 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 8) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า

ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

Anastasi (1976: 534) ได้ให้ความหมายของเจตนคติว่า “เป็นความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นพวก ๆ ในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ”

Fitzagerald & Durant (1980, p.589) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นด้วย (วัลลภา ชายหาด, 2532, หน้า 11)

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป ในการศึกษาความพึงพอใจได้มีการศึกษาเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1954, อ้างใน รัตตัญญู เทียนปฐม 2538 : 16-17) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

3. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดความคิดของ Maslow แต่ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมนุษย์จะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองไปขั้นหนึ่งแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเกิดตามมา ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตราย หรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongings Needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดตามมา ความต้องการทางสังคม คือความต้องการที่อยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับในสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความจริงในตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ตน (Self – actualization or Self realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จึงมีไม่มาก เพราะการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่พอใจของคนอยู่แล้ว ความต้องการในขั้นนี้ก็คือความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิด

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ Maslow ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) หรือเรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two – Factors Theory) หมายถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ Herzberg (1959 : 71-79) ซึ่งสร้างขึ้นจากผลของการวิจัยของเขาและคณะ ที่เมือพิทส์เบอร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะขจัดทุกข์ทางร่างกาย เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น เมื่อใช้องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน พิจารณาแล้วความต้องการประกอบการ คือ องค์ประกอบค้ำจุนและความปรารถนาที่สอง คือ องค์ประกอบจูงใจรวมเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ และพบว่าองค์ประกอบที่เป็นมูลเหตุ หรือปัจจัยพอใจในงานและไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อาจจำแนกความหมายของทั้งสองทฤษฎีได้ดังนี้

ทฤษฎีจูงใจ คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เช่น

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือในด้านความสำเร็จในงาน
3. ลักษณะงานที่ทำ
4. ความรับผิดชอบในงาน
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ทฤษฎีค้ำจุน (Hygiene Factors) คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ปัจจัยเหล่านี้จึงต้องทำหน้าที่ค้ำจุนไม่ให้คนเกิดความท้อถอยในการทำงาน เรียกว่า เป็นปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้ คือ

1. ค่าจ้างหรือเงินเดือน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ทางก้าวหน้าในอนาคต

4. วิธีการปกครองบังคับบัญชา
5. นโยบายและการบริหารงาน
6. สภาพการทำงาน
7. ชีวิตส่วนตัว
8. ความมั่นคงของงาน
9. ฐานะทางสังคม

ทฤษฎีความคาดหมาย (Expectancy Theory) สำหรับทฤษฎีความคาดหมายนั้น อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า งานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหมาย (Enpectance) ทฤษฎีความคาดหมายจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไป บุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างสูงอีกว่าผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ความคาดหมายนี้เกิดก่อนการกระทำจึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากการคาดหมายที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นบุคคลจะต้องรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากพฤติกรรม และถ้าหากจะให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา (สมยศ นาวีการ, 2521 : 149-156) ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหมายจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์การ คือ

1. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคลและสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหมายไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกัน จะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การ การตัดสินใจเหล่านี้อาจจะเป็นเรื่องของ 1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ 2) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายาม จะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

3. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไร ถึงจะดีที่สุด

4. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อย

แค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ (สมยศ นาวีการ, 2522: 289-390)

นอกจากนี้ Vroom (1964) ยังได้เสนอแนวความคิดว่า แรงจูงใจเท่ากับผลรวมของความพอใจคูณกับความคาดหมาย ความคาดหมายก็คือ ความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ความน่าจะเป็นเท่ากับเท่าไร ถ้าหากทำงานหนัก จะได้ผลสูงขึ้นหรือไม่ ความน่าจะเป็นมีค่าตั้งแต่ศูนย์ คือ ไม่มีโอกาสเลย จนถึงหนึ่ง คือ มีโอกาสแน่นอน ถ้าหากแน่ใจว่าการทำงานหนักสามารถทำให้ผลลัพธ์ขึ้นแล้ว ความดาดหมายก็จะเข้าใกล้หนึ่งเป็นผลให้แสดงพฤติกรรมนั้นและนอกจากนั้นได้เสนอความคิดต่อไปอีกว่า การจูงใจเป็นกระบวนการหนึ่งที่ครอบงำทางเลือกของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือก บุคคลจะต้องเผชิญกับกลุ่มผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง โดยอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การเลือกดังกล่าวนี้ จะเกี่ยวพันกับผลลัพธ์ระดับที่สองอย่างไร การรับรู้ของบุคคลในเรื่องความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้เรียกว่า สื่อกลาง (Instrumentality)

จากแนวคิดของทฤษฎีความคาดหมายดังกล่าว แสดงว่าความพึงพอใจ ในการทำงานนั้น เกิดจากการที่บุคคลนั้น ๆ ได้ประเมินอย่างกว้าง ๆ แล้วว่า งานใดจะนำความพึงพอใจมาให้ โดยจากผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และแต่ละบุคคลก็ได้ตัดสินไว้ก่อนแล้วว่า ผลลัพธ์ อันใดมีค่าเท่าใด เช่น รายได้ การได้รับการส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานขั้นสุดท้ายหรือไม่ ย่อมเป็นผลมาจากความคาดหมายที่จะได้รับเงินเดือนสูง ความก้าวหน้า เป็นต้น

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equality Theory) ทฤษฎีนี้เสนอว่า ตัวกำหนดให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และพึงพอใจในงานของตนหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมที่ได้รับ ผลตอบแทนจากการทำงาน ความยุติธรรมที่ว่านี้คือ อัตราส่วนระหว่างสิ่งป้อนเข้า (Input) ที่บุคคลใส่เข้า ในกระบวนการทำงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับตอบแทนออกมา หลังจากปฏิบัติงานไปแล้ว (Output) เปรียบเทียบกับอัตราส่วนแบบเดียวกันนี้ของบุคคลอื่น

ทฤษฎีความเสมอภาคจะชี้ให้เห็นว่า ถ้าหากว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่ามีความขัดแย้งระหว่างจำนวนของผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับและกำลังความพยายามของพวกเขาแล้วพวกเขาจะถูกกระตุ้นให้ลดกำลังความพยายามลงมากขึ้น ความขัดแย้ง คือ ความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่า ความแตกต่างเหล่านี้อาจจะอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ที่นึกคิดหรือความเป็นจริงที่มองเห็นได้ Adams (1965) ชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งหรือความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของเขาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่อ้างถึงอยู่ในลักษณะของความไม่เสมอภาค

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าที่ทำ ความก้าวหน้าการบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียด ดังนี้ (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ, 2517,หน้า 81 ;อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 12)

1.1 ลักษณะของงาน (type of work) หมายถึง งานที่มีลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงาน มากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ Vroom ยังพบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงาน จนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติ งานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคลคือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือ และให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธ์ภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิภาพและประโยชน์เกื้อกูล (benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 341; อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 13)

การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาให้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552-553 อ้างถึงใน อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์, 2542, หน้า 33) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในบริการประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาใช้บริการ

2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954, p. 357 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ศิริแสง, 2542, หน้า 30) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (satisfactory services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็น ในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ขึ้นไปเรื่อย ๆ

เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถกำหนดความพึงพอใจของประชาชนในบริการของกรมศุลกากร โดยสรุปได้ 5 ประการ (พีระ สินาเจริญ, 2544, หน้า 8-9)

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค (equal able service) แก่ผู้บริการ เช่น การให้บริการผู้มาติดต่อตามลักษณะลำดับก่อน – หลัง โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้การดูแลต้อนรับ ไม่เลือกปฏิบัติหรือให้บริการผู้มาติดต่อเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) ตามความจำเป็น รีบด่วนในการบริการ และความต้องการของผู้มาติดต่อ ช่วงเวลา ความผิดพลาดจาก

การไม่ทันเวลาอาจทำให้สินค้าที่นำเข้านำไปใช้ในกระบวนการผลิตไม่ทัน อาจทำให้กระบวนการผลิตหยุดชะงักได้ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าถือได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นช่วยให้อุตสาหกรรมในประเทศประสบผลสำเร็จ สนองตอบต่อนโยบายรัฐบาล

3. ความสามารถในการจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (sample service) แก่ความต้องการของผู้มาติดต่อ คือการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตามช่วงเวลาและโอกาส เพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อรอนาน

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ เช่น ในช่วงกลางวันปกติจะหยุดรับประทานอาหารกลางวันหน่วยงานควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรกลางวันเพื่อคอยบริการผู้มาติดต่อ หรือการติดต่อในช่วงเช้างานอาจยังไม่เสร็จ ก็ให้เจ้าหน้าที่นั้น ๆ บริการให้จนสิ้นสุด แล้วค่อยไปทานอาหารกลางวัน ซึ่งงานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้น ๆ หากหยุดพักอาจทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของการให้บริการนั้น ๆ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น เมื่อมีการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถใช้ความรวดเร็วและทันเวลา มีบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง แล้วควรจัดหน่วยงานต่อเนื่อง เช่น งานชำระภาษี งานตรวจสอบสินค้าให้ทำงานต่อเนื่องไปได้เลย คือการให้บริการแก่ผู้นำเข้าแบบ ONE STOP SERVICE ทำให้การมาติดต่อราชการเสียเวลาเพียงเล็กน้อยแต่ได้ผลงานมาก อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่ค่อยชำนาญหรือทราบรายละเอียดในการติดต่อมากนัก จะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจ

และกรณีการให้บริการอย่างก้าวหน้านี้ ปัจจุบันกรมศุลกากรได้นำเอาระบบ EDI (electronic data interchange) มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติพิธีกรมศุลกากร ผู้นำเข้าสามารถดำเนินการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยการติดต่อทางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารกัน ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อสื่อสารกัน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและสามารถปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด เนื่องจากมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยบริการหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนตลอด 24 ชั่วโมง เช่นกัน

สรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะนั้นขึ้นกับปัจจัยหลายประการซึ่งในงานที่ศึกษานี้ ได้แก่ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระเบียบของการให้บริการ ส่วนการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง นอกจากนี้การให้บริการสาธารณะยังต้องขึ้นอยู่กับนโยบายสาธารณะอีกด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาแต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้า (Stimulus) อย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของบุคคลนั้น ตลอดไปจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์

(Interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนถึงปรารถนาหรืออยากได้ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (Behavior) และกระบวนการ (Process) ในการลดความตึงเครียด (Tension)

จะเห็นได้ว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ จึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation Foreman's Institute, 1963 อ้างถึงใน ธีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9 - 11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์การก็คือการขออภัยและยอมรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์การต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมานี้ แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 15 ข้อดังนี้ ฟรีแมนเทิล (Freemantle, 1933 อ้างถึงใน ธีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 12-16)

1. รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมีมิตรภาพ ด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามารวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์การ การวิจัยพบว่า เวลา 5 วินาที เป็นเวลาที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ผู้รับบริการที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ได้

3. มีการตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงานหรือองค์การอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การควรจะได้รับการตอบทันที ทั้งนี้ ควรจะทำให้เสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ที่ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้เสร็จเมื่อใด ในการตอบเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้เจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้น ๆ ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นต์แสดงว่าได้ตอบไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่า เวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้น การปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียเวลาและเสียเศรษฐกิจ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าบริการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ การจัดระบบ

นัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแสดงกิริยามารยาทเรียบร้อยถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้ศึกษาวิจัย พบว่า ผู้รับบริการประมาณ 1% ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99% ที่มีความสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตนแต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจำนวน 1% นี้ก็ควรได้รับบริการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า มีคำพูดที่อ่อนหวาน หรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตา คำพูดขอบคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการแม้เพียงสิ่งเล็กน้อยแต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการควรรีบไปหาหรือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา เช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะมาพบการกระทำเช่นนี้

7. ทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง และผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการลงได้ การติดต่อกับผู้รับบริการอาจทำได้โดยการใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าได้

8. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

9. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ชำรุดเสียหายจะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถใช้บริการได้ดีตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์การที่สำคัญคือย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือ

ตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนอาจจะไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

13. ให้สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งหลักข้อนี้ พบว่า ในปัจจุบันมีผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมาก เพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและสัมพันธภาพอันดีต่อผู้รับบริการ เช่น การแจกหรือแถมสินค้า เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลพิเศษกว่าคนอื่น ๆ

14. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อยๆ การมองข้ามสิ่งเล็กๆ น้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแปลก หรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่น การเรียกชื่อผู้มาขอรับบริการผิดพลาด เป็นต้น

15. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่า แต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบดาราหรือนักแสดง คือ ต้องให้มีความเหมาะสม หลักการพื้นฐานข้อนี้ เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาเองว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น คือ (Millet, 1954, p.54 ; อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 13)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (sample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงจากรประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ (Fitzgerald and Durant, 1980, p.586 ; อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 13)

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2533, หน้า 42) ให้ความหมายความพึงพอใจ หลังการให้บริการหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533, หน้า 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภา ชายหาด (2535, หน้า 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ปฐม มณีโรจน์ (2525 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการ

ว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สุจิตรา (1986 อ้างถึงใน จีราพร วีระหงส์, 2538, หน้า 30) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัย ที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (serices)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (channels)
4. ผู้รับบริการ (client groups)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

Fitjagerald & Durant (1960) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งเป็นการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้นด้วย

Millet (1970) ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory services) คือความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินคุณลักษณะของการบริการใน 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

Gilber (1977 อ้างถึงใน จีราพร วีระหงส์, 2538, หน้า 30) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการผลิต ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล (results) หรือผลผลิต (output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายว่าดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตาม ความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

Cullong (1983 อ้างถึงใน จีราพร วีระหงส์, 2538, หน้า 30) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

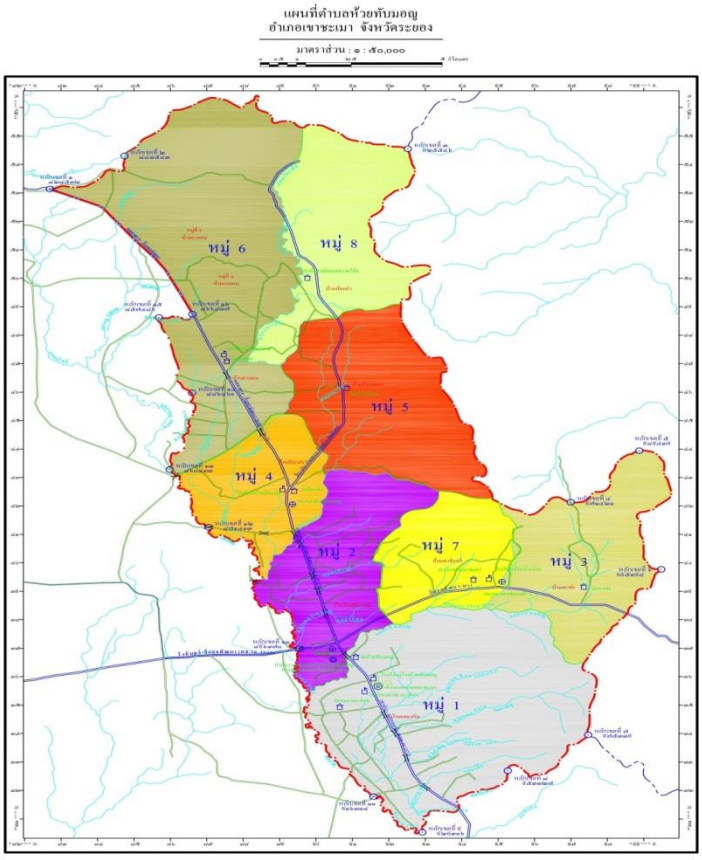
จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

3.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตั้งอยู่เลขที่ 242 หมู่ที่ 2 ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเขาชะเมาประมาณ 3 กิโลเมตร มีระยะทางจากถนนสายสุขุมวิท บริเวณแยกเขาดิน ตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง เขามาประมาณ 26 กิโลเมตร โดยใช้เส้นทางสายสี่แยกพัฒนา-เขาดิน มีระยะทางจากถนนสายบ้ายบึง-แกลง บริเวณสี่แยกไฟแดงอำเภอวังจันทร์ อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง เขามาประมาณ 18 กิโลเมตร โดยใช้เส้นทางสายอำเภอวังจันทร์-อำเภอเขาชะเมา และมีระยะทางห่างจากจังหวัดระยองประมาณ 74 กิโลเมตร



รูปภาพที่ 2.2 แผนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

2) เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีเนื้อที่ประมาณ 120,163 ไร่ หรือเท่ากับ 192 ตารางกิโลเมตร

3) อาณาเขต

อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา สภาพภูมิประเทศเป็นเชิงเขา พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ บ้านนา-ทุ่งควายกิน อุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง และเขตรักษาพันธ์สัตว์ป่าเขาอ่างฤาไนและปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร เป็นเขตติดต่อของจังหวัดระยองกับจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดชลบุรี ดังนี้

ทิศเหนือติดต่อกับตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสามแยกบ้านคลองยาง บริเวณพิกัด QQ 828532 ไปทางทิศตะวันออกขนานไปกับถนนสายคลองยาง ถึงจุดตัดกับคลองยาง บริเวณพิกัด QQ 848543 ไปตามแนวสันปันน้ำของเขาช่องลม ที่มีความสูง 481 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวสันปันน้ำที่ชั้นความสูง 307 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวสันปันน้ำระหว่างเขาช่องลมกับเขาชะมูนสิ้นสุดแนวเขตที่บริเวณพิกัด QQ 925546 ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างจังหวัดระยองกับจังหวัดชลบุรี รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 12.5 กิโลเมตร

ทิศใต้ติดต่อกับตำบลน้ำเป็น อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสันปันน้ำเขาชะเมา บริเวณพิกัด QQ 975339 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวสันปันน้ำตาม

แนวชั้นความสูงที่ 822,576,487,282 ถึงปลายคลองปลาก้าง บริเวณพิกัด QQ 953327 ระยะทางประมาณ 3.3 กิโลเมตร ไปตามกึ่งกลางคลองปลาก้างถึงจุดเชื่อมคลองโพล้ บริเวณพิกัด QQ 929306 ระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 6.8 กิโลเมตร

ทิศตะวันออกติดต่อกับอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสันปันน้ำเขาชะมูน บริเวณพิกัด QQ 925546 ไปทางทิศใต้ตามแนวสันปันน้ำของเขาชะมูนกับเขาชะอม โดยใช้ชั้นความสูงของยอดเขาต่างๆ เป็นจุดยึดโยง คือ 634, 599, 462, 472, 486, 579, 538, 512, 422, 402, 396, 415, 486 ถึงเขาชะอม ที่ชั้นความสูง 355 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวสันเขาถึงถนนสายสี่แยกพัฒนา-พวา บริเวณพิกัด QQ 971421 ระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร ไปตามสันปันน้ำเขาชะมูนถึงชั้นความสูง 368 บริเวณพิกัด Q Q 989439 ไปทางทิศใต้ตามแนวสันปันน้ำระหว่างเขาชะมูนกับเขาล้านตามชั้นความสูงที่ 412 บริเวณพิกัด QQ 995398 ระยะทางประมาณ 9 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวสันปันน้ำระหว่างเขาล้านกับเขาชะเมาตามชั้นความสูงที่ 322,288,712,426,712 สิ้นสุดแนวเขตที่ชั้นความสูงที่ 892 บริเวณพิกัด QQ 975339 ระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 30 กิโลเมตร

ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลชำฆ้อ และตำบลเขาน้อย อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากจุดเชื่อมคลองปลาก้างกับคลองโพล้ บริเวณพิกัด QQ 929306 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามกึ่งกลางคลองโพล้ ถึงจุดตัดกับถนน บริเวณพิกัด Q Q 916318 ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ไปตามแนวกึ่งกลางคลองโพล้ ถึงจุดตัดกับถนน บริเวณพิกัด QQ 896370 ระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร ไปทางทิศเหนือตามแนวกึ่งกลางคลองโพล้ถึงจุดตัดถนน บริเวณพิกัด QQ 871413 ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามกึ่งกลางคลองโพล้ ถึงจุดเชื่อมคลองมะเดื่อ บริเวณพิกัด QQ 860433 ระยะทางประมาณ 2.2 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามกึ่งกลางคลองมะเดื่อ ถึงบริเวณพิกัด QQ 866460 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร ไปทางทิศเหนือตามเนินดินชั้นความสูง 112,111,116,117 โดยใช้ยอดเนินดินเป็นจุดโยงถึงคลองสำรอง บริเวณพิกัด QQ 857486 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกตามแนวกึ่งกลางคลองสำรอง ถึงจุดตัดกับถนน บริเวณพิกัด QQ 866487 ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามกึ่งกลางถนนสาย สี่แยกพัฒนา-คลองยาง ถึงสามแยกบริเวณพิกัด QQ 828532 ระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 28.2 กิโลเมตร

4) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขา สลับเนินเขาและภูเขามีลักษณะเป็นลอนลูกคลื่นสูงต่ำสลับกันไป

5) ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป มีลักษณะเปลี่ยนแปลงไปตามอิทธิพลของลมมรสุมเขตร้อน แบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว อุณหภูมิโดยเฉลี่ยตลอดปี ประมาณ 27.6 องศาเซลเซียส โดยอุณหภูมิสูงสุดในเดือนเมษายนวัดได้ 38 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุดในเดือนมกราคมวัดได้ 17.5 องศาเซลเซียส

6) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การเพาะปลูก การทำสวนผลไม้ มีสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติสมบูรณ์แหล่งต้นน้ำลำธารยังไม่ถูกทำลาย

3.2. ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง มี 8 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านคลองหิน
หมู่ที่ 2 บ้านห้วยทับมอญ
หมู่ที่ 3 บ้านเขาพัง
หมู่ที่ 4 บ้านสีระมัน
หมู่ที่ 5 บ้านปากแพรก
หมู่ที่ 6 บ้านยางเอน
หมู่ที่ 7 บ้านเขาจันทร์
หมู่ที่ 8 บ้านห้อยหัว

2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งนั้นใช้เขตหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จำนวน 8 หมู่บ้าน หมู่ละ 2 คน รวมมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาได้ 16 คน

3.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรในตำบลห้วยทับมอญ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลัง)	จำนวนประชากร		
			ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านคลองหิน	896	993	986	1,979
2	บ้านห้วยทับมอญ	865	639	626	1,265
3	บ้านเขาพัง	235	301	327	628
4	บ้านสีระมัน	544	604	680	1,284
5	บ้านปากแพรก	281	323	342	665
6	บ้านยางเอน	403	428	431	859
7	บ้านเขาจันทร์	332	416	401	817
8	บ้านห้อยหัว	321	259	253	509
รวม		**3,877**	**3,960**	**4,046**	**8,006**

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเขาชะเมา ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 25๖2

3.4. สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

การศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการจัดการด้านการศึกษาโดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาจำนวน 2 แห่ง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 5 แห่ง ตามข้อมูล ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาเขาชะเมา

ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)	จำนวน	2	คน
ผู้ดูแลเด็ก (ทั่วไป)	จำนวน	3	คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสีระมัน

ครู	จำนวน	1	คน
ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)	จำนวน	1	คน
ผู้ดูแลเด็ก (ทั่วไป)	จำนวน	1	คน

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง (รวมถึงห้องสมุดประชาชน)

2) สาธารณสุข

องค์กรสาธารณสุขในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ได้แก่

- โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา
  หมู่ที่ 2 (โรงพยาบาลของรัฐ)
- สำนักงานสาธารณสุข 1 แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยทับมอญ หมู่ที่ 4
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแสงส่องหล้า หมู่ที่ 7
- สำนักงานส่วนมาลาเรีย 1 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน (คลินิก) 2 แห่ง

3) อาชญากรรม

อาชญากรรมในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาชะเมา 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บริเวณข้างที่ว่าการอำเภอเขาชะเมา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายป่าไม้ ล่าสัตว์ป่า

4) ยาเสพติด

ยาเสพติดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาชะเมาได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมามีผู้ที่ติดยาเสพติดอยู่จำนวนหนึ่ง และมีผู้ค้ายาเสพติดรายย่อยในพื้นที่ ได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาสามารถทำได้เฉพาะตาม

อำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี

5) การสังคมสงเคราะห์

การสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาได้ดำเนินการ ดังนี้

(1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

(2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

(3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ

(4) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป

(5) ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครองครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จปฐ.

(6) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

(7) อุดหนุนกองทุนสวัสดิการชุมชน

(8) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน

(9) จัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ

3.5. ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่ง ถนน จำนวน 85 สาย แบ่งเป็นประเภทของถนน ได้แก่

ถนนลูกรัง	50	สายรวม	85	กม.
ถนนลาดยาง	30	สายรวม	63	กม.
ถนนคอนกรีต	5	สาย	รวม 4	กม.
สะพาน	16	สาย		

2) การไฟฟ้า

การไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน มีการไฟฟ้าอำเภอแกลง สาขาย่อยอำเภอเขาชะเมา 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านห้วยทับมอญ (ที่ตั้งบริเวณหน้าตลาด ฮ กอบโชคเจริญทรัพย์แลนด์)

3) การประปา

การประปาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมามีระบบประปาในความรับผิดชอบให้บริการประชาชนจำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองหิน เป็นระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่มาก บริเวณหลังที่ว่าการอำเภอเขาชะเมา และหมู่ที่ 7 บ้านเขาจันทร์ เป็นระบบประปาแบบบาดาลขนาดใหญ่ จำนวน 2 ระบบ สามารถรองรับการให้บริการประชาชนได้ 1,500 ครัวเรือน ดูแลให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 7 ส่วนในหมู่อื่นๆ มีระบบประปาหมู่บ้านในการให้บริการประชาชนทุกหมู่บ้าน

4) โทรศัพท์

โทรศัพท์ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และ

สามารถใช้ระบบ อินเตอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการ ติดต่อสื่อสาร ใช้อยู่

5) ไปรษณ์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์สาขาอำเภอเขาชะเมา 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านคลองหิน (บริเวณหน้าที่ว่าการอำเภอเขาชะเมา)

- มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมีครบทั้ง 8 หมู่บ้าน และมีการถ่ายทอดเสียงตามสายจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

- มีบริการให้ใช้อินเตอร์เน็ตฟรีสำหรับอินเตอร์เน็ตประชารัฐที่ศาลาประชาคมของหมู่บ้าน และที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

- การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ใช้บริการไปรษณีย์ไทยและบริการของเอกชนที่เขามาบริการในพื้นที่ครอบคลุมทั้ง 8 หมู่บ้าน

3.6. ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

การเกษตรประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตรกรรม ได้แก่ ยางพารา ปาล์มน้ำมัน พืชไร่ ทุเรียน ผลไม้อื่นๆ สำหรับอาชีพนอกภาคการเกษตร ได้แก่ รับจ้างทางการเกษตร และด้านค้าขายผลผลิตทางการเกษตร

2) การประมง

การประมงในพื้นที่ไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติเพื่อบริโภคในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

3) การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่นการเลี้ยงไก่ เป็ด สุกร เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

4) การบริการ

สถานบริการน้ำมัน	4	แห่ง
รีสอร์ท	1	แห่ง
ร้านกาแฟ เครื่องดื่ม	1	แห่ง
อู่ซ่อมรถ	13	แห่ง

5) การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวไม่มีแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ เช่นงานประเพณีทำบุญกลางบ้าน (งานเผาข้าวหลาม) และส่งเสริมกิจกรรมของวัดต่างๆ ในพื้นที่

6) อุตสาหกรรม

การอุตสาหกรรมไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่เนื่องจากเป็นเขตพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติและอุทยานแห่งชาติ แต่มีการขออนุญาตประกอบการโรงฆ่าสัตว์ จำนวน 1 แห่ง ในหมู่ที่ 2 บ้านคลองหิน

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ธนาคาร	1	แห่ง
เซเว่นอิเลเว่น	1	แห่ง
ตลาดเอกชน	3	แห่ง
โรงจำหน่ายยางพารา	11	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	73	แห่ง

8) แรงงาน

แรงงานภาคเกษตรกรรมในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นแรงงานต่างด้าว ประชากรบางส่วนต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงาน

3.7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

การนับถือศาสนาประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีองค์การทางศาสนา ต่างๆ ได้แก่

วัด 6 แห่ง

วัดห้วยทับมอญ	หมู่ที่ 1	บ้านห้วยทับมอญ
วัดเขาพัง	หมู่ที่ 3	บ้านเขาพัง
วัดสีระมัน	หมู่ที่ 4	บ้านสีระมัน
วัดปากแพรก	หมู่ที่ 5	บ้านปากแพรก
วัดยางเอน	หมู่ที่ 6	บ้านยางเอน
วัดเขาคีรีจันทร์	หมู่ที่ 7	บ้านเขาจันทร์

สำนักสงฆ์ 3 แห่ง

สำนักสงฆ์หนองตะเคียน	หมู่ที่ 1	บ้านคลองหิน
สำนักสงฆ์คลองพลู	หมู่ที่ 1	บ้านคลองหิน
สำนักสงฆ์คลองหวายโปร่ง	หมู่ที่ 8	บ้านห้อยหัว

2) ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีและงานประจำปีของตำบลห้วยทับมอญ มีงานเทศกาลงานผลไม้และของดีตำบลห้วยทับมอญ จัดช่วงเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน ของทุกปี และงานประเพณีทำบุญกลางบ้าน จัดช่วง เดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาถิ่นภาษาที่ใช้ส่วนใหญ่จะใช้ภาษากลาง และภาษาชองพูดได้บางส่วน การพูดของชอง คือ การพูดธรรมดา แต่หางเสียงของชาวชอง จะมีคำว่า “ฮิ”หรือ “นิ” หมายถึง “ค่ะ ครับ”

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองเป็นพืชผลทางการเกษตร ผลไม่ต่างๆ เช่น ทุเรียน เงาะ มังคุด ลองกอง กล้วย ขนุน เป็นต้น

3.8. ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

แม่น้ำประแสร์ ยาวประมาณ 25 กิโลเมตร มีต้นกำเนิดจากทิวเขาในเขตจังหวัดจันทบุรีไหลผ่านท้องที่ของอำเภอเขาชะเมา อำเภอแกลง ลงสู่ทะเลที่ตำบลปากน้ำประแสร์ อำเภอแกลง และมีคลองที่สำคัญ ได้แก่ คลองโพล้ คลองปลาก้าง คลองห้วยทับมอญ

ลำน้ำ/ลำห้วย	17	สาย
เขาหินปูน	1	แห่ง
ฝาย	18	แห่ง
สระน้ำ	21	แห่ง

2) ป่าไม้

ป่าไม้มีป่าดงดิบที่สมบูรณ์ ประกอบ ด้วยป่าดงดิบแล้ง มีพันธุ์ไม้ เช่น ยางนา หว้า กระบาก ตาเสือฯลฯ และป่าดงดิบเขา มีต้นก่อแป้น สำโรง และไม้หอมต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมีสัตว์ป่าหายาก เช่น ช้าง หมี เสือ ชะนี เลียงผา กระทิง เก้ง กวาง หมูป่า และนกนานาชนิด ได้แก่ นกแขกเต้า นกเขา นกเอี้ยงหัวสีทอง นกหัวขวาน นกขุนทอง นกแซงแซว ไก่ป่า ไก่ฟ้า และนกจับแมลง

3) ภูเขา

ภูเขามีเทือกเขาที่สำคัญ คือ ทิวเขาชะเมา เขาชะมูน เขาชะอางค์ เขาขาด ซึ่งสูงจากระดับน้ำทะเล 1,035 เมตร

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาเป็นเขตพื้นที่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ บ้านนา-ทุ่งควายกิน อุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง และเขตรักษาพันธ์สัตว์ป่าเขาอ่างฤาไนและปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร ทรัพย์กรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาก็คือป่าไม้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชวลิต ธนิตกุล (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2550 จำนวน 301 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 25 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .35 ถึง .76 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในงาน ชำระภาษี และค่าธรรมเนียม รองลงมาเป็นงานทะเบียนราษฎร และงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสมเด็จโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ

ผู้พิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาเป็น ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 62.7 และผู้มารับบริการงานชำระภาษี และค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 60.1 ตามลำดับส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ในแต่ละด้าน คือ สถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติ และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จึงจำเป็น จะต้องนำประเด็นดังกล่าว มาวางแผนปรับปรุงพัฒนาโดย จำเป็นต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรม และดูงานจากหน่วยงานชั้นนำ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องสนับสนุนงบประมาณ เพื่อปรับปรุง และตกแต่งสิ่งแวดล้อม ในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดหาสถานที่พักขณะนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนางานการบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจึงจำเป็นจะต้องจัดให้มีโครงการพัฒนา และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องตลอดไป

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีผลการศึกษา พบว่า ด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซมถนนตรอกซอย และงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำเช่น ท่อระบายน้ำคูคลอง ในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างถนนตรอกซอย ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขออนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรื้อถอนและควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร และสามารถกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีมากกว่าไม่พึงพอใจในบริการ

ยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่มีอายุการศึกษาอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายขององค์การบริการส่วนตำบลทรงคะนอง ที่เน้นการบริการ

และความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ จึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป

ลัคณา แสนภักดี (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวางอำเภอโกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 9,905 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการ จากทุกส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหัวขวาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อม ของการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.58 และ 3.52

สมพร วัชรปรีชาวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยขะยุง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการ และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการตลาดดี มีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ของเทศบาลตำบลห้วยขะยุง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีกลุ่มตัวอย่างวิจัย เป็นประชาชนผู้มารับบริการโครงการจำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ เทศบาลตำบลห้วยขะยุง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีการบริการโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ โดยรวมในระดับมากโครงการที่มีความพร้อมในการให้บริการมากที่สุด คือ โครงการตลาดดีมีมาตรฐาน โดยเฉพาะความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการรองลงมา ได้แก่ โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ของเทศบาลตำบลห้วยขะยุง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ในระดับมากโครงการที่พึงพอใจมากที่สุดคือโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าโครงการนี้ มีการดำเนินงานที่ดี เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลห้วยขะยุง โครงการที่พึงพอใจรองลงมา ได้แก่ โครงการตลาดดีมีมาตรฐาน และโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับซึ่งข้อเสนอแนะ ต่อโครงการตลาดดีมีมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยขะยุง จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการประกวดร้านค้า ที่มีมาตรฐานอาหารปลอดภัย มีสุขลักษณะที่ดี เพื่อเป็นการกระตุ้น ให้

ผู้ประกอบการเน้นเรื่องคุณภาพของอาหาร และสินค้าที่จำหน่าย และเป็นผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการ

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการขั้นตอน การให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงาน และผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้องขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหา ตอบข้อขัดข้องใจ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่างๆพอเพียงอุปกรณ์ การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหา ด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัย พื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาวและสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระเบียบกฎหมายต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่าประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าในในกระบวนการ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการ ที่รวดเร็วเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

อำนวย ขัดทองล้วน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังวัดลำปาง การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีสถานภาพส่วนตัวแตกต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน 228 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.5 เป็นผู้หญิง ร้อยละ 34.6 มีอายุระหว่าง 41- 50 ปี ร้อยละ 30.7 มีวุฒิการศึกษาระดับ ป.6-7 และร้อยละ 37.3 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม 2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ในระดับมากที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนอาหารเสริม (นม) ในโรงเรียนของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา 3. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คืองานทะเบียนราษฎรให้ล่าช้างานประชาสัมพันธ์ ระบบเสียงตามสายของเทศบาลไม่ชัดเจน งานบรรเทาสาธารณภัยเจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานช้าไม่ทันเหตุการณ์ งานส่งเสริมการศึกษาสนับสนุนทุนการศึกษาไม่ทั่วถึง งานการสงเคราะห์ให้การช่วยเหลือราษฎรให้การช่วยเหลือล่าช้า งานจัดเก็บภาษีเก็บภาษีแพง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารไม่ได้รับความสะดวก เวลามาติดต่องานและงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รางระบายน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก 4. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คือควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่งานงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายใหม่ งานบรรเทาสาธารณภัยควรจัดหาเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีคุณภาพงานส่งเสริมการศึกษาควรสนับสนุนสื่อการเรียนต่างๆ ให้กับโรงเรียนในเขตเทศบาลทุกๆ โรงเรียน งานการสงเคราะห์ ให้การช่วยเหลือราษฎรผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ควรได้รับเบี้ยยังชีพ ทุกๆคน งานจัดเก็บภาษีควรลดอัตราการจดเก็บภาษีลง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ในด้านช่าง และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการล้างท่อและรางระบายน้ำเป็นประจำทุกๆ เดือน

มังกร ธุระพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไปและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า 2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50 2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าว เป็นการวิจัยสำรวจโดยเก็บแบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านการการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุด โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย

อุทกภัย วาตภัย และภัยธรรมชาติอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกสำหรับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ทำการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 440 คน ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับมาก และด้านประปาอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้างพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ ความพึงพอใจของประชาชนของทุกตำบลต่อโครงสร้างพื้นฐานรายด้าน พบว่า ด้านถนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้างพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปั ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ สำหรับด้านไฟฟ้าแสงสว่างส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือตำบลค้างพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ และด้านประปาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลค้างพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสายออ ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลกำปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า

เวชพล อ่อนละมัย และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553 ผลการวิจัยพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหนึ่ง พบว่า การบริการของรถกู้ภัยโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.96 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสอง พบว่า แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.79 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสาม พบว่า ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.61 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสี่ พบว่า ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับห้า พบว่า การรักษาความสงบใน

ชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเจ็ด พบว่า พูดจาไพเราะโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.45 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับแปด พบว่าส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.22 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเก้า พบว่า ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.17 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสิบ ประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 2.81 จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ การบริหารนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ต้องใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น ประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ให้ดียิ่งขึ้นจึงควรมุ่งไปในประเด็น ที่มีค่าคะแนนผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 390 คน โดยมีตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 ผลการศึกษาพบว่า 1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก เป็นเพศหญิงอายุต่ำกว่า 30 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่ามากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และอาศัยอยู่ในชุมชน 1-5 ปี 2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวม และพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ.2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนควรจัดระเบียบทางเท้า เพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนน และทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึง และใช้เวลาให้เหมาะสม กับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจรควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะในคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันขยะอุดตันขยายคูระบายน้ำ เพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจร และสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่างๆ ที่เหมาะสมควร

ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติม ในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 3 งานบริการสาธารณสุข และประเด็นด้านที่ 4 งานทะเบียนราษฎร ($\overline{X}$ = 4.15) ประเด็นด้านที่ 6 งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.14) ประเด็นด้านที่ 1 งานสังคมสงเคราะห์ ($\overline{X}$ = 4.13) ประเด็นด้านที่ 7 การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ($\overline{X}$ = 4.11) และประเด็นด้านที่ 2 งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประเด็นด้านที่ 5 งานควบคุมอาคาร และประเด็นด้านที่ 8 คุณภาพของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.07) ตามลำดับ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 2 ด้านระบบการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.14) ประเด็นด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.11) และประเด็นด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.10) ตามลำดับ

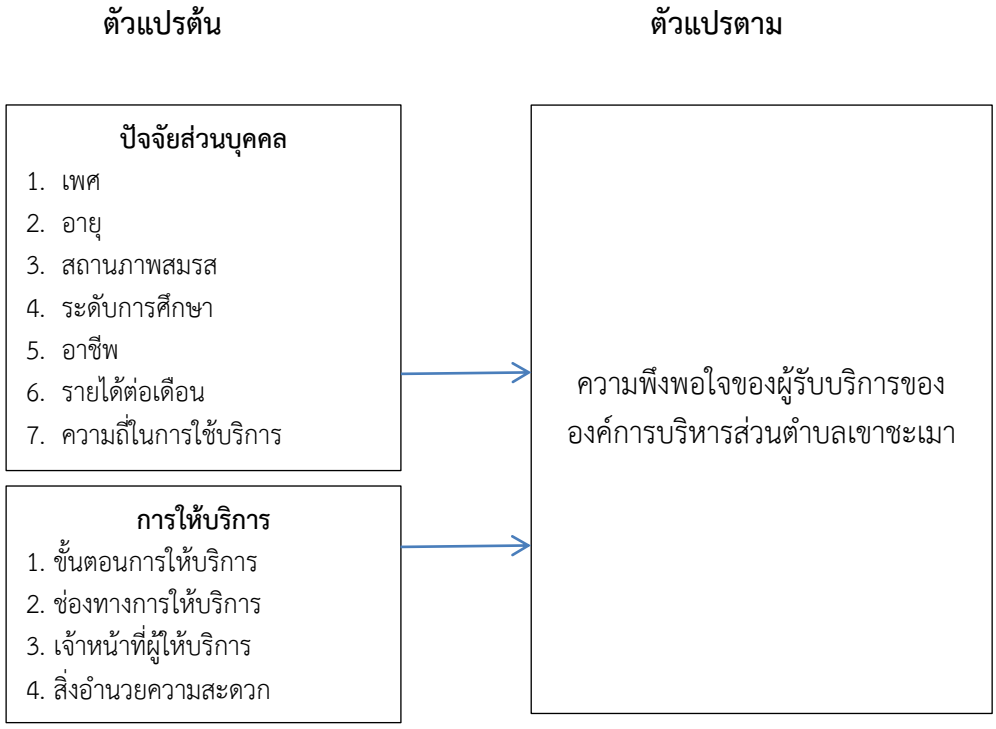
การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.13 โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ 1) งานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.50 2) งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 3) งานบริการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.70 4) งานทะเบียนราษฎร ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 5) งานควบคุมอาคาร ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 6) งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 7) การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.90 8) คุณภาพของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 9) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 99.20 10) ด้านระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 และ11) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.95

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพ

เกษตรกรรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



รูปภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การวิจัยศึกษา (documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดในการแสดงข้อคิดเห็น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา แยกตามภารกิจ ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, T. 1967) ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

แทนค่า $$n = \frac{630}{(1+(630*0.05^2)}$$

$$n = 244.66$$

$$n \approx 245$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ +/- 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น ในการศึกษาจึงมีกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 245 คน จึงจะยอมรับได้

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างทุกภารกิจในงานวิจัย สามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แยกตามรายภารกิจได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
1) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	60	23	100
2) ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	100	39	100
3) ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	70	27	30
4) ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้	400	156	160
รวม	**630**	**245**	**390**

และผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในแต่ละภารกิจจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 390 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนด ไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่าง 5-10 ตุลาคม 2562

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 4 ภารกิจ และการให้บริการด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval Scale) ดังนี้

คำตอบ	ค่าคะแนน (Interval Scale)
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดระดับโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วง เท่าๆ กัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ระดับ
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านต่าง ๆ สามารถคำนวณได้จาก

$$\text{คะแนนเฉลี่ย } (\overline{X}) = \frac{\text{(คะแนนเฉลี่ยข้อย่อยที่ 1 + คะแนนเฉลี่ยข้อย่อยที่ n)}}{\text{จำนวนข้อย่อยทั้งหมด}}$$

โดยสามารถแปลค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจภาพรวม}}{5} \times 100$$

2.3 ใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากร ดังนี้

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของประชากรกับระดับความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของประชากรกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้วยสถิติ t-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไป และ Simple Regression สำหรับตัวแปรเชิงปริมาณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

ทดสอบสัดส่วน (Proportion) ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อยืนยันผลการศึกษาร้อยละของความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน 390 ชุด ผลการวิจัยสามารถนำเสนอออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที
F	แทน	ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูล ออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของประชาชน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n=390)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	99	25.4
หญิง	291	74.6
รวม	**390**	**100.0**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.6 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n=390)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	14	3.6
21 – 30 ปี	29	7.4
31 – 40 ปี	86	22.0
41 – 50 ปี	81	20.8
51 – 60 ปี	115	29.5
มากกว่า 60 ปี	65	16.7
รวม	**390**	**100.0**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.7 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.4 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส (n=390)

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	97	24.9
สมรส	211	54.1
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	82	21.0
รวม	**390**	**100.0**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 24.9 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n=390)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา / ต่ำกว่า	146	37.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	102	26.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	56	14.4
อนุปริญญา / ปวส.	48	12.3
ปริญญาตรีขึ้นไป	38	9.7
รวม	**390**	**100.0**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับประถมศึกษา / ต่ำกว่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.4 อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.3 และปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n=390)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	295	75.6
เกษตรกรรม/ประมง	4	1.0
พนักงานบริษัท	26	6.7
รับจ้าง/ก่อสร้าง	51	13.1
อื่นๆ	10	2.6
รวม	**390**	**100.0**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมาคือ รับจ้าง/ก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 13.1 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 6.7 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.6 เกษตรกรรม/ประมง และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n=390)

รายได้ต่อเดือน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ไม่เกิน 5,000 บาท	35	9.0
5,001 – 10,000 บาท	122	31.3
10,001 – 15,000 บาท	111	28.5
15,001 – 20,000 บาท	47	12.0
20,001 – 25,000 บาท	65	16.6
มากกว่า 25,000 บาท	10	2.6
รวม	**390**	**100.0**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.6 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.0 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.0 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ (n=390)

ความถี่ในการขอรับบริการ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
เป็นประจำ	21	5.4
บางครั้ง	175	44.9
นาน ๆ ครั้ง	194	49.7
รวม	**390**	**100.0**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มาขอรับบริการนานๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ มาขอรับบริการเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.9 และมาขอรับบริการเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

1) ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.59	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	.61	มากที่สุด	5
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.49	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	.44	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	.58	มากที่สุด	4
รวม	**4.80**	**.54**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.80)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.84) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.82) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.78) ความพึงพอใจต่อภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\overline{X}$ =4.78) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ	4.77	.60	มากที่สุด	3
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.79	.56	มากที่สุด	1
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ	4.78	.58	มากที่สุด	2
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	4.77	.60	มากที่สุด	4
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.77	.62	มากที่สุด	5
รวม	**4.78**	**.59**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.78)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 สะดวก รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =4.79) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ ($\overline{X}$ =4.78) ประเด็นที่ 1 ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) ประเด็นที่ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) และประเด็นที่ 5 ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.77	.60	มากที่สุด	1
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ	4.76	.64	มากที่สุด	5
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน	4.77	.60	มากที่สุด	2
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี	4.77	.60	มากที่สุด	3
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.77	.62	มากที่สุด	4
รวม	**4.77**	**.61**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.77)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =4.77) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน ($\overline{X}$ =4.77) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.77) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\overline{X}$ =4.77) และประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ ($\overline{X}$ =4.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	.47	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.84	.47	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.83	.49	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.81	.51	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.80	.53	มากที่สุด	5
รวม	**4.82**	**.49**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.82)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\overline{X}$ =4.83) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.81) และประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\overline{X}$ =4.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน	4.87	.39	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ	4.86	.40	มากที่สุด	2
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่	4.86	.40	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.84	.44	มากที่สุด	4
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.78	.58	มากที่สุด	5
รวม	**4.84**	**.44**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.84)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\overline{X}$ =4.87) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.86) ประเด็นที่ 3 บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่ ($\overline{X}$ =4.86) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\overline{X}$ =4.84) และประเด็นที่ 5 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\overline{X}$ =4.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง	4.77	.60	มากที่สุด	4
2. การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	4.80	.53	มากที่สุด	1
3. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน	4.77	.62	มากที่สุด	5
4. การฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	.58	มากที่สุด	3
5. ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่น เครื่องมือสื่อสาร โทรศัพท์ ฯ	4.80	.55	มากที่สุด	2
รวม	**4.78**	**.58**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.78)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ =4.80) ประเด็นที่ 5 ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่น เครื่องมือสื่อสาร โทรศัพท์ ฯ ($\overline{X}$ =4.80) ประเด็นที่ 4 การฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\overline{X}$ =4.78) ประเด็นที่ 1 การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง ($\overline{X}$ =4.77) และประเด็นที่ 3 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน ($\overline{X}$ =4.77) และ ตามลำดับ

2) ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (n=30)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.85	.41	มากที่สุด	5
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.89	.36	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	.33	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	.42	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.87	.44	มากที่สุด	4
รวม	**4.87**	**.39**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.87)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.89) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.89) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.87) ความพึงพอใจต่อภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ =4.87) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (n=30)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ	4.87	.35	มากที่สุด	1
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.83	.46	มากที่สุด	4
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ	4.83	.46	มากที่สุด	5
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	4.87	.43	มากที่สุด	2
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.87	.35	มากที่สุด	3
รวม	**4.85**	**.41**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.85)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความถูกต้องและความครบถ้วนของการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.87) ประเด็นที่ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.87) ประเด็นที่ 5 ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.87) ประเด็นที่ 2 สะดวกรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =4.83) และประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ ($\overline{X}$ =4.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (n=30)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.87	.43	มากที่สุด	4
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ	4.83	.46	มากที่สุด	5
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน	4.93	.25	มากที่สุด	1
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี	4.90	.40	มากที่สุด	3
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.93	.25	มากที่สุด	2
รวม	**4.89**	**.36**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.89)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน ($\overline{X}$ =4.93) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น($\overline{X}$ =4.93) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.90) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =4.87) และประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ ($\overline{X}$ =4.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (n=30)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.87	.43	มากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.90	.31	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.90	.31	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.90	.31	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.90	.31	มากที่สุด	4
รวม	**4.89**	**.33**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.89)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.90) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\overline{X}$ =4.90) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.90) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\overline{X}$ =4.90) และประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (n=30)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน	4.93	.37	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ	4.80	.55	มากที่สุด	5
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่	4.87	.35	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.90	.31	มากที่สุด	2
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.83	.53	มากที่สุด	4
รวม	**4.87**	**.42**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.87)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\overline{X}$ =4.93) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\overline{X}$ =4.90) ประเด็นที่ 3 บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่ ($\overline{X}$ =4.87) ประเด็นที่ 5 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\overline{X}$ =4.83) และประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (n=30)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การประชาสัมพันธ์การขออนุญาตฯ ทั่วถึงและสม่ำเสมอ	4.80	.55	มากที่สุด	5
2. ระยะเวลาในการให้บริการขออนุญาตฯ มีความเหมาะสม	4.90	.40	มากที่สุด	1
3. การชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการขออนุญาตฯ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	.53	มากที่สุด	4
4. สถานที่ในการให้บริการขออนุญาตฯ มีความสะดวกและเหมาะสม	4.90	.40	มากที่สุด	2
5. ค่าธรรมเนียมการขออนุญาตฯ มีความเหมาะสม	4.90	.31	มากที่สุด	3
รวม	**4.87**	**.44**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.87)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ระยะเวลาในการให้บริการขออนุญาตฯ มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.90) ประเด็นที่ 4 สถานที่ในการให้บริการขออนุญาตฯ มีความสะดวกและเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.90) ประเด็นที่ 5 ค่าธรรมเนียมการขออนุญาตฯ มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.90) ประเด็นที่ 3 การชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการขออนุญาตฯ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\overline{X}$ =4.83) ประเด็นที่ 1 การประชาสัมพันธ์การขออนุญาตฯ ทั่วถึง และสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ =4.80) และตามลำดับ

3) ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.59	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	.61	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.49	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	.44	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.75	.64	มากที่สุด	5
รวม	**4.79**	**.55**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.79)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.84) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.82) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.78) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) และความพึงพอใจต่อภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ($\overline{X}$ =4.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ	4.77	.60	มากที่สุด	3
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.79	.56	มากที่สุด	1
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ	4.78	.58	มากที่สุด	2
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	4.77	.60	มากที่สุด	4
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.77	.62	มากที่สุด	5
รวม	**4.78**	**.59**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.78)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 สะดวก รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =4.79) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ ($\overline{X}$ =4.78) ประเด็นที่ 1 ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) ประเด็นที่ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) และประเด็นที่ 5 ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.77	.60	มากที่สุด	1
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ	4.76	.64	มากที่สุด	5
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน	4.77	.60	มากที่สุด	2
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี	4.77	.60	มากที่สุด	3
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.77	.62	มากที่สุด	4
รวม	**4.77**	**.61**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.77)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =4.77) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน ($\overline{X}$ =4.77) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.77) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\overline{X}$ =4.77) และประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ ($\overline{X}$ =4.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	.47	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.84	.47	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.83	.49	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.81	.51	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.80	.53	มากที่สุด	5
รวม	**4.82**	**.49**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.82)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\overline{X}$ =4.83) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.81) และประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\overline{X}$ =4.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน	4.87	.39	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ	4.86	.40	มากที่สุด	2
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่	4.86	.40	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.84	.44	มากที่สุด	4
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.78	.58	มากที่สุด	5
รวม	**4.84**	**.44**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.84)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\overline{X}$ =4.87) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.86) ประเด็นที่ 3 บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่ ($\overline{X}$ =4.86) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 5 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\overline{X}$ =4.78) และ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ (n=100)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การแจ้งข้อมูลข่าวสารในการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	4.76	.62	มากที่สุด	1
2. ความสม่ำเสมอในการตรวจสอบ/ซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ	4.76	.62	มากที่สุด	2
3. การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับการร้องเรียน	4.75	.66	มากที่สุด	3
4. ไฟส่องสว่างสาธารณะมีความเพียงพอ	4.75	.64	มากที่สุด	4
5. รถ/อุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะมีสภาพพร้อมใช้งาน	4.75	.64	มากที่สุด	5
รวม	**4.75**	**.64**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.75)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การแจ้งข้อมูลข่าวสารในการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ($\overline{X}$ =4.76) ประเด็น 2 ความสม่ำเสมอในการตรวจสอบ/ซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ($\overline{X}$ =4.76) ประเด็นที่ 3 การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับการร้องเรียน ($\overline{X}$ =4.75) ประเด็นที่ 4 ไฟส่องสว่างสาธารณะมีความเพียงพอ ($\overline{X}$ =4.75) และประเด็นที่ 5 รถ/อุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะมีสภาพพร้อมใช้งาน ($\overline{X}$ =4.75) ตามลำดับ

4) ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ (n=160)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.39	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.85	0.49	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.42	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.47	มากที่สุด	5
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้	4.86	0.44	มากที่สุด	3
รวม	**4.86**	**0.44**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.86)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.88) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.87) ความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ ($\overline{X}$ =3.86) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.85) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ (n=160)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ	4.89	.35	มากที่สุด	1
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.88	.38	มากที่สุด	2
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ	4.87	.41	มากที่สุด	4
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	4.88	.38	มากที่สุด	3
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.86	.41	มากที่สุด	5
รวม	**4.88**	**.39**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.88)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความถูกต้องและความครบถ้วนของการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.89) ประเด็นที่ 2 สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดร ($\overline{X}$ =4.88) ประเด็นที่ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.88) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ ($\overline{X}$ =4.87) และประเด็นที่ 5 ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ (n=160)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.88	.40	มากที่สุด	1
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ	4.86	.46	มากที่สุด	2
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน	4.83	.48	มากที่สุด	5
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี	4.85	.42	มากที่สุด	3
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.85	.67	มากที่สุด	4
รวม	**4.85**	**.49**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.85)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =4.88) ประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ ($\overline{X}$ =4.86) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.85) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\overline{X}$ =4.85) และประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน ($\overline{X}$ =4.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ (n=160)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.86	.45	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.89	.37	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.88	.40	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.86	.43	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.85	.45	มากที่สุด	5
รวม	**4.87**	**.42**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.87)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.89) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\overline{X}$ =4.88) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ($\overline{X}$ =4.86) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.86) และประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\overline{X}$ =4.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ (n=160)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน	4.84	.46	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ	4.85	.45	มากที่สุด	1
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่	4.83	.50	มากที่สุด	4
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.84	.46	มากที่สุด	3
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.83	.47	มากที่สุด	5
รวม	**4.84**	**.47**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.30 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.84)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.85) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 3 บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่ ($\overline{X}$ =4.83) และประเด็นที่ 5 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\overline{X}$ =4.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ (n=160)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง	4.84	.48	มากที่สุด	5
2. กระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี	4.86	.45	มากที่สุด	3
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีทั่วถึงและสม่ำเสมอ	4.86	.43	มากที่สุด	4
4. ระยะเวลาในการแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีมีความเหมาะสม	4.87	.41	มากที่สุด	1
5. มีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่	4.87	.42	มากที่สุด	2
รวม	**4.86**	**.44**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 4.31 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.86)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ระยะเวลาในการแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.87) ประเด็นที่ 5 มีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ($\overline{X}$ =4.87) ประเด็นที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ =4.86) ประเด็นที่ 3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีทั่วถึงและสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ =4.86) และประเด็น 1 การให้บริการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง ($\overline{X}$ =4.84) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เพศ	*n*	*df*	*Mean*	*t*	*p*
ชาย	99	388	4.83	.191	.709
หญิง	291		4.82		

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
ระหว่างกลุ่ม	5	.830	.166	.753	.584
ภายในกลุ่ม	384	84.713	.221		
รวม	389	85.543			

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
ระหว่างกลุ่ม	2	.310	.155	.704	.495
ภายในกลุ่ม	387	85.233	.220		
รวม	389	85.543			

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
ระหว่างกลุ่ม	4	2.728	.682	3.170	.014*
ภายในกลุ่ม	385	82.815	.215		
รวม	389	85.543			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
ระหว่างกลุ่ม	5	.604	.121	.546	.741
ภายในกลุ่ม	384	84.939	.221		
รวม	389	85.543			

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือน กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*P*
ระหว่างกลุ่ม	5	1.996	.399	1.835	.105
ภายในกลุ่ม	384	83.547	.218		
รวม	389	85.543			

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*p*
ระหว่างกลุ่ม	2	.116	.058	.263	.769
ภายในกลุ่ม	387	85.427	.221		
รวม	389	85.543			

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ กับ ความพึงพอใจของประชาชน

ตัวแปร	*B*	*S.E.*	*Beta*	*Sig.*
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	.312	.011	.328	.000*
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	.300	.011	.331	.000*
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.191	.012	.174	.000*
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.210	.009	.192	.000*
R^2= .997 SEE= .026 F= 311.19 Sig.= .000*				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ร่วมกันอธิบายอิทธิพลของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ได้ร้อยละ 99.7 โดยพบว่าทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งสามารถเรียงลำดับการมีอิทธิพล (*Beta*) จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (*Beta*=.331) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (*Beta*=.328) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (*Beta*=.192) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (*Beta*=.174) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของประชาชน

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม ($\overline{X}$)	ร้อยละความพึงพอใจ
ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.60
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	95.40
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	95.60
รวม	**4.80**	**96.00**
ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.89	97.80
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	97.40
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.87	97.40
รวม	**4.87**	**97.40**
ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.60
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	95.40
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.75	95.00
รวม	**4.79**	**95.80**
ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้	4.86	97.20
รวม	**4.86**	**97.20**
ภาพรวมทุกภารกิจ	**4.83**	**96.60**

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.83) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 96.60** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามภารกิจได้ดังนี้

ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	มีความพึงพอใจร้อยละ 97.40
ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้	มีความพึงพอใจร้อยละ 97.20
ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	มีความพึงพอใจร้อยละ 96.00
ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	มีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.41 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาดำเนินการปรับปรุง

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะของประชาชน
1.	ควรมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลกระจายอย่างทั่วถึง
2.	เจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงหลักความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนเป็นหลักสำคัญ
3.	ควรจัดให้มีแบบฟอร์มขอรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และระบุระยะเวลาในการให้บริการ
4.	ควรจัดให้มีการบริการแบบ One Stop Service หรือการบริการนอกสถานที่
5.	ควรจัดให้มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน เช่น งานป้องกันฯ และการดูแลไฟฟ้าสาธารณะ

จากตารางที่ 4.41 ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ควรมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลกระจายอย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงหลักความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนเป็นหลักสำคัญ ควรจัดให้มีแบบฟอร์มขอรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และระบุระยะเวลาในการให้บริการ ควรจัดให้มีการบริการแบบ One Stop Service หรือการบริการนอกสถานที่ และควรจัดให้มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน โดยเฉพาะงานป้องกันฯ และการดูแลไฟฟ้าสาธารณะ

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดิลก. (2524). *ทฤษฎีบริหารองค์กร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.* โครงงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

_____ . (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ.* กรุงเทพ ฯ : ชนะการพิมพ์.

การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่.* ภาคนิพนธ์ รป.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โกวิทย์ พวงงาม. (2549). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์.* กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จรรยา ศิริพร. (2537). *ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาด.* ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จรูญ น้อยบัวทิพย์. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.* พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จีราพร วีระหงษ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน.* ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบันฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จจังหวัดกาฬสินธุ์.* การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชริณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรมแขวงแสมดำเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพศักดิ์ บุณยรัตน์พันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสาหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระศักดิ์ วระสุข. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ.* ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นพดล สาริบุตร. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี.* การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3).* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสาหรับการวิจัย.* นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

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

ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *การบริหารงานวิชาการ.* กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). *อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม.* กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจากัดการพิมพ์พระนคร.

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). *องค์การและการ.* กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553.* วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา.* ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิณ ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้.* สงขลา : ม.ป.ป. (อัดสำเนา)

พีระ สินาเจริญ. (2544). *ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าทีศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ.* วิทยานิพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.

มณีวรรณ ตั๊นไทย. (2533). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ.* สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์.* อุตรดิตถ์: งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ.

มังกร ธุระพันธ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อาเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รัตตัญญู เทียนปฐม. (2538). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.* ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ลัคณา แสนภักดี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม.* การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.* กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วรรณวิภา พีราวัชร. (2549). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสี่แยกบ้านแขก.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม. (2529). *การจัดระบบองค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการสาธารณะในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัลลาภา ชายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิมลสิทธ์ หรยางกูร. (2525). *การจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อการออกแบบงานสถาปัตยกรรม.* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เวชพล อ่อนละมัย และคณะ. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553.*

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ.* กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีย์รัตน์, องอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักษิตานนท์. (2546*). การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

ศุภชัย ยาวะประภาส. (2539). *การปรับปรุงกระบวนงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ.* กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่.* การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2513). *การบริหาร.* กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สมพร วัชรปรีชาวงศ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยขะยุง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี.* การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมยศ นาวีการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.

_____ . (2522). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร.* กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.* วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒ มหาสารคาม.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุทธิ ปั้นมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จากัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์.* ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต.* กรุงเทพฯ: สมาคมพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ.* กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล และคณะ. (2546). *การตลาดบริการ (Principles of service marketing and management).* กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี.* ภาคนิพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.* มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมร รักษาสัตย์. (2533). *รัฐธรรมนูญฉบับประชาชนพร้อมวิจารณ์.* กรุงเทพฯ: การันต์การพิมพ์.

อเนก กลยนี. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร.* รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อำนวย ขัดทองล้วน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังวัดลำปาง.* การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. in Berkowitz, L. (Ed), Advances in Experimental Social Psychology, 2, 267-299., New York: Academic Press.

Anastasi, Anne. (1976). *Psychological Testing*. New York : Macmillan.

Direck, Rerkrai. (1973). *A Comparisons of Two Type Extension Works in Thailand According to Certain Aspect of Their Job. Doctors of Philosophy Thesis*. Manila : University of Philippines.

Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). *Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest.* Public Administration Review, 40(6), 585-594.

Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons, lnc.

Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality And its implications for future research.* Journal of Marketin, 1, p. 44.

Spechler, J. W. (1988). *When America Does It Right: Case Studies in Service Quality, Institute of Industrial Engineer.* Norcross, GA.

Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York : Wiley and Sons Inc.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาขอน้อมรับผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอพระขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ใน ❒ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ
❒ ชาย ❒ หญิง

2. อายุ
❒ ต่ำกว่า 21 ปี ❒ 21 – 30 ปี ❒ 31 – 40 ปี
❒ 41 – 50 ปี ❒ 51 – 60 ปี ❒ มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพสมรส
❒ โสด ❒ สมรส ❒ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา
❒ ประถมศึกษา / ต่ำกว่า ❒ มัธยมศึกษาตอนต้น ❒ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
❒ อนุปริญญา / ปวส. ❒ ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพ
❒ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❒ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ❒ เกษตรกรรม/ประมง
❒ พนักงานบริษัท ❒ รับจ้าง/ก่อสร้าง ❒ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

❒ ไม่เกิน 5,000 บาท ❒ 5,001 – 10,000 บาท ❒ 10,001 – 15,000 บาท

❒ 15,001 – 20,000 บาท ❒ 20,001 – 25,000 บาท ❒ มากกว่า 25,000 บาท

7. ความถี่ในการขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

❒ เป็นประจำ ❒ บางครั้ง ❒ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ					
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ					
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 1. การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน					
4. การฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
5. ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่น เครื่องมือสื่อสาร โทรศัพท์ ฯ					
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ 1. การแจ้งข้อมูลข่าวสารในการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ					
2. ความสม่ำเสมอในการตรวจสอบ/ซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ					
3. การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วหลังจากได้รับการร้องเรียน					
4. ไฟส่องสว่างสาธารณะมีความเพียงพอ					
5. รถ/อุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะมีสภาพพร้อมใช้งาน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

.....

.....

.....

ภารกิจงานสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
(ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาขอน้อมรับผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอพระขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ใน ❒ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ
❒ ชาย ❒ หญิง

2. อายุ
❒ ต่ำกว่า 21 ปี ❒ 21 – 30 ปี ❒ 31 – 40 ปี
❒ 41 – 50 ปี ❒ 51 – 60 ปี ❒ มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพสมรส
❒ โสด ❒ สมรส ❒ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา
❒ ประถมศึกษา / ต่ำกว่า ❒ มัธยมศึกษาตอนต้น ❒ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
❒ อนุปริญญา / ปวส. ❒ ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพ
❒ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❒ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ❒ เกษตรกรรม/ประมง
❒ พนักงานบริษัท ❒ รับจ้าง/ก่อสร้าง ❒ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

❒ ไม่เกิน 5,000 บาท ❒ 5,001 – 10,000 บาท ❒ 10,001 – 15,000 บาท

❒ 15,001 – 20,000 บาท ❒ 20,001 – 25,000 บาท ❒ มากกว่า 25,000 บาท

7. ความถี่ในการขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

❒ เป็นประจำ ❒ บางครั้ง ❒ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ					
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ					
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม 1. การประชาสัมพันธ์การขออนุญาตฯ ทั่วถึง และสม่ำเสมอ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการขออนุญาตฯ มีความเหมาะสม					
3. การชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการขออนุญาตฯ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. สถานที่ในการให้บริการขออนุญาตฯ มีความสะดวกและเหมาะสม					
5. ค่าธรรมเนียมการขออนุญาตฯ มีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ภารกิจงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาขอน้อมรับผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอพระขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ใน ❒ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ
❒ ชาย ❒ หญิง

2. อายุ
❒ ต่ำกว่า 21 ปี ❒ 21 – 30 ปี ❒ 31 – 40 ปี
❒ 41 – 50 ปี ❒ 51 – 60 ปี ❒ มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพสมรส
❒ โสด ❒ สมรส ❒ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา
❒ ประถมศึกษา / ต่ำกว่า ❒ มัธยมศึกษาตอนต้น ❒ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
❒ อนุปริญญา / ปวส. ❒ ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพ
❒ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❒ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ❒ เกษตรกรรม/ประมง
❒ พนักงานบริษัท ❒ รับจ้าง/ก่อสร้าง ❒ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

❒ ไม่เกิน 5,000 บาท ❒ 5,001 – 10,000 บาท ❒ 10,001 – 15,000 บาท

❒ 15,001 – 20,000 บาท ❒ 20,001 – 25,000 บาท ❒ มากกว่า 25,000 บาท

7. ความถี่ในการขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

❒ เป็นประจำ ❒ บางครั้ง ❒ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ					
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ					
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					
ความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ 1. การให้บริการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. กระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี					
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีทั่วถึงและสม่ำเสมอ					
4. ระยะเวลาในการแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีมีความเหมาะสม					
5. มีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้

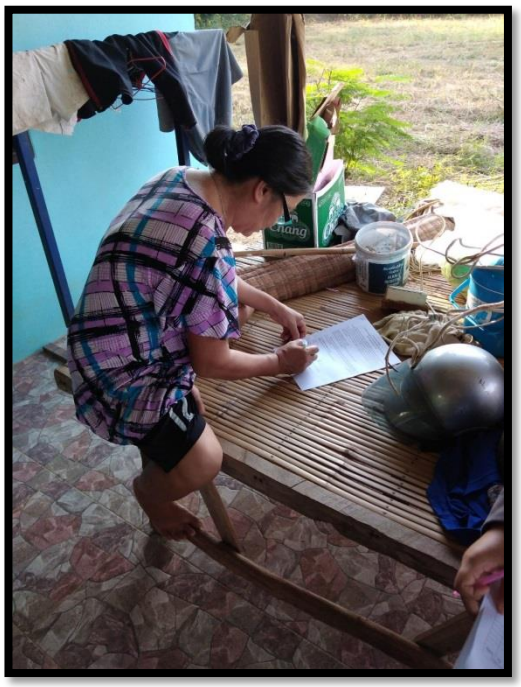
.....

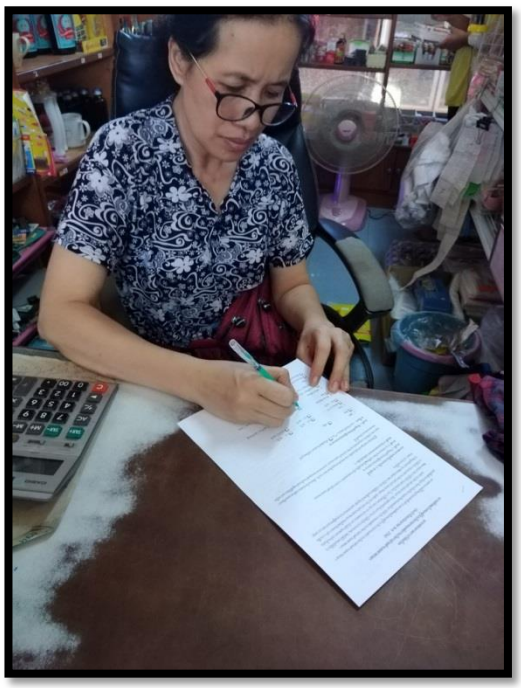
.....

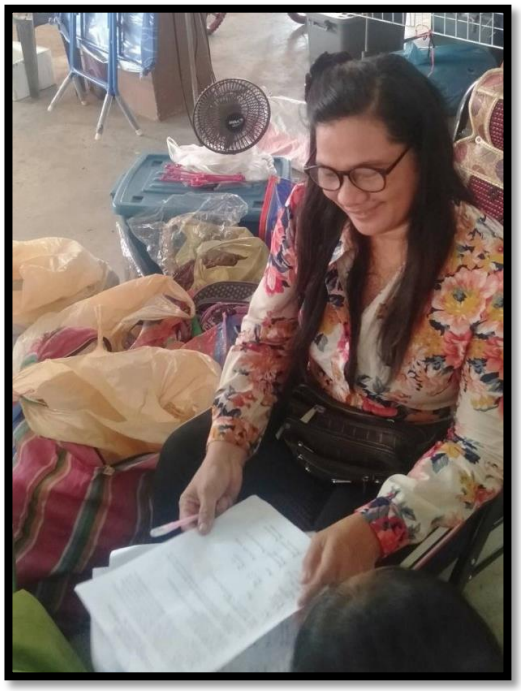
.....

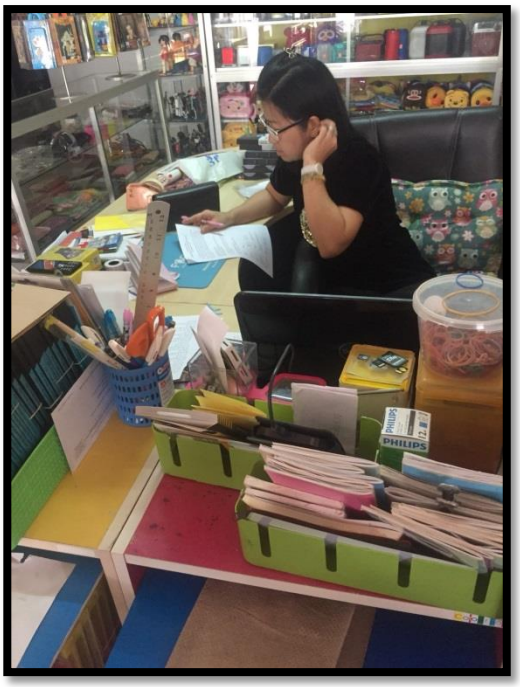
ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

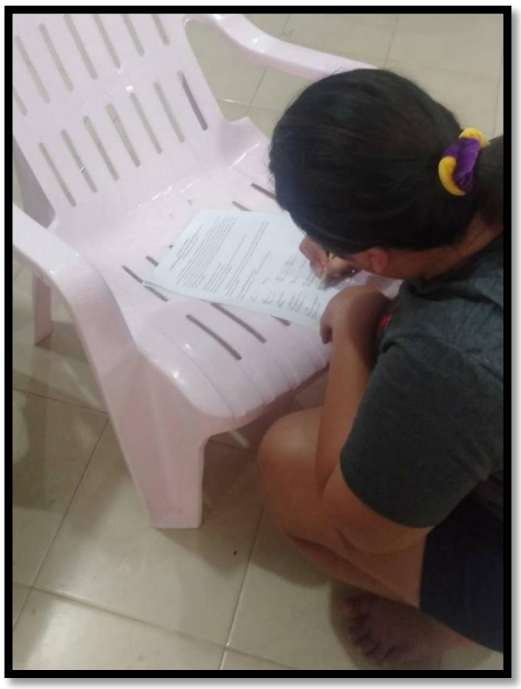
รูปภาพ








PHILIPS



ตรวจเลือด 550 บาท
ผลภายใน 30 นาที ค่ะ