



รายงานการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
ของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

โดย สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยบูรพา
2568



รายงานการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

โดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา
2568

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ.....	ก
สารบัญตาราง.....	ข
สารบัญรูปภาพ.....	จ
คณะผู้วิจัย.....	ฉ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	3
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	23
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลเมืองมาบตาพุด.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
วิธีการศึกษา.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	61
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4 ผลการวิจัย.....	64
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา.....	68
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน.....	93
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	94
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	96
สรุปผลการศึกษา.....	96
ข้อเสนอแนะ.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทับมา..... 43
2.2	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุและจำนวนประชากร..... 44
3.1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ..... 61
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 65
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 65
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 65
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 66
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ..... 66
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 67
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ..... 67
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center..... 68
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center..... 69
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center..... 70
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center..... 71
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center..... 72
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย..... 73
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย..... 74
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย..... 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ.....	88
4.29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ.....	89
4.30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ.....	90
4.31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ.....	91
4.32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ.....	92
4.33	ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามภารกิจ.....	93
4.34	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา.....	94

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่	
2.1 Service Quality Effectiveness Model	8
2.2 แสดงภาพแผนที่เทศบาลตำบลทับมา.....	41
5.1 สรุปผลร้อยละความพึงพอใจ.....	97

ผู้วิจัย

- | | |
|------------------------------|----------|
| 1. อาจารย์ปาริฉัตร ป่องโล่ห์ | นักวิจัย |
| 2. รศ.ดร.อนรรตน์ อนันทนาร | นักวิจัย |

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ จำนวน 5 งาน ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center 2) ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ และ 5) ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลทับมา จำนวนทั้งหมด 394 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

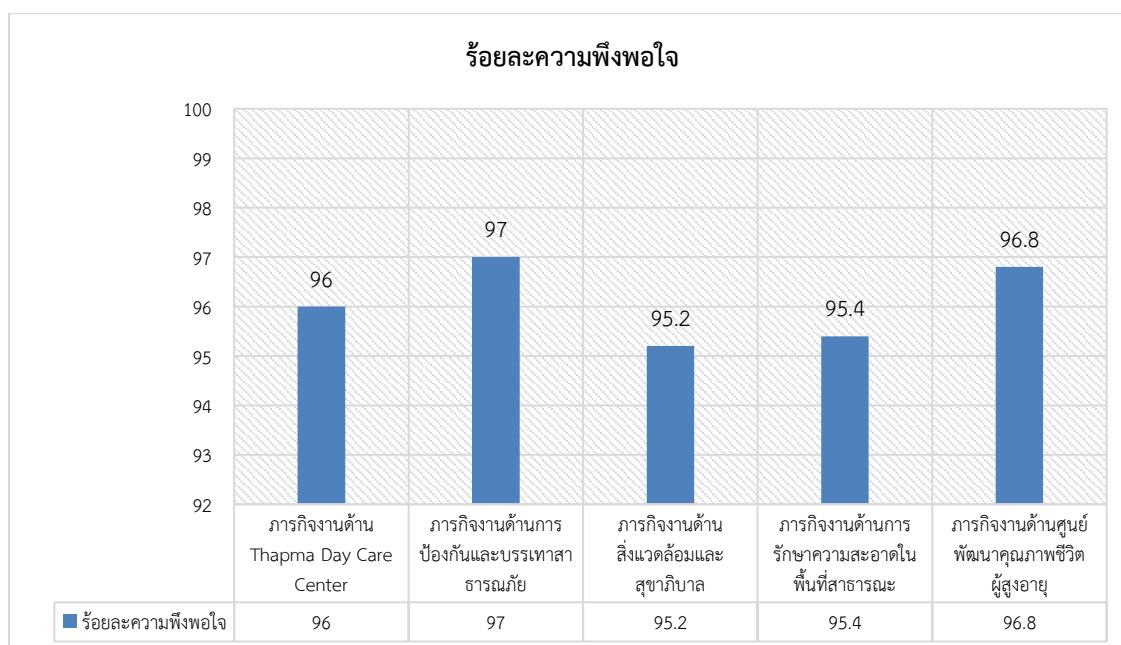
ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

($\bar{X}$ = 4.88) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.84) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.82) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.80) ตามลำดับ

และภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล ตำบลทับมา พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 96.00** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1) การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.00 |
| 2) การปฏิบัติงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.80 |
| 3) การปฏิบัติงานด้าน Thapma Day Care Center | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.00 |
| 4) การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40 |
| 5) การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 |



และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมาในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ประชาชนสะท้อนว่าการให้บริการเก็บขยะยังมีข้อบกพร่องในหลายด้าน ทั้งในเรื่องพนักงานขับรถเก็บขยะที่ขับรถเร็วเกินไปจนเกิดความไม่ปลอดภัย และปริมาณถังขยะที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในบางพื้นที่ ส่งผลให้ขยะตกค้างและเกิดกลิ่นเหม็น นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มจุดวางถังขยะบริเวณหน้าบ้านและพื้นที่สาธารณะ รวมถึงปรับปรุงระบบจัดการกลิ่นขยะและน้ำเสียจากท่อระบายน้ำ ซึ่งส่งกลิ่นเหม็นรบกวน เพื่อยกระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ประชาชนให้ข้อมูลว่ามีปัญหายุงลายเพิ่มจำนวนมาก เนื่องจากน้ำท่วมขังและไม่มีการฉีดพ่นยากำจัดยุงในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพของประชาชน จึงเสนอให้มีการวางแผนฉีดพ่นยุงลายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามตรวจสอบจุดเสี่ยงที่อาจเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของยุงเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีข้อเสนอให้เพิ่มจำนวนไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ชุมชน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและเพิ่มความปลอดภัยในช่วงเวลากลางคืน นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมกล้องวงจรปิด (CCTV) ที่ชำรุด เพื่อให้สามารถใช้ในการเฝ้าระวัง

เหตุและรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนสะท้อนว่ามีปัญหาน้ำท่วมขังในบางพื้นที่ โดยขาดการตรวจสอบและติดตามอย่างต่อเนื่อง แม้มีการแจ้งเรื่องไปแล้วแต่ยังไม่มี การดำเนินการแก้ไข จึงเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการลอกท่อระบายน้ำและกำจัดสิ่งอุดตัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ พร้อมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนสถานการณ์น้ำล้นท่อก่อนหน้า เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมการป้องกันได้อย่างทันท่วงที มีข้อเสนอให้เทศบาลจัดสรรอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ แทนการแจกจ่ายอาหารบรรเทาทุกข์ทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะสุขภาพของผู้รับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากในปัจจุบันมีกิจกรรมลักษณะนี้ลดลงเมื่อเทียบกับช่วงที่ผ่าน มา การส่งเสริมกิจกรรมดังกล่าวจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น และประชาชนเสนอให้เทศบาลเพิ่มความถี่ในการล้างตลาดและปรับปรุงระบบการจัดการสุขาภิบาล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและส่งเสริมสุขอนามัยของผู้ค้าและผู้บริโภคในพื้นที่

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทาง ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างเป็นระบบ โดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องคำนึงถึง ภาระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

เทศบาลตำบลทับมา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและการบริหารเพื่อสร้างบริการที่ดีให้กับประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานของส่วนงานต่างๆ จึงควรทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจต่างๆ ในเทศบาลตำบลทับมา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและสร้างบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

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

ของงานบริการ จำนวน 5 งาน ดังนี้

- 1) การปฏิบัติงานด้าน Thapma Day Care Center
- 2) การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 4) การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ
- 5) การปฏิบัติงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการตามภารกิจต่างๆ จากเทศบาลตำบลทับมา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 394 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงาน โดยจะต้องดำเนินการและนำเสนอรายงานตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีขอบเขตด้านพื้นที่โดยศึกษาเฉพาะพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลทับมา

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลทับมา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พิราวัชร, 2549) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

- | | |
|-------------------------|--|
| S = Service Mind | คือ การมีใจใฝ่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ |
| E = Enthusiasm | คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ |
| R = Readiness | คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ |

จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

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 การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

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

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้

รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

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

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานนั้นจะต้องมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

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

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการนั้นถือว่าเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้า ในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการ นั้นว่าเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัด ขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดี มักมีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม พนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร จะต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นไปที่การรับฟังคำแนะนำและรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการนั้นไม่แน่นอน 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 การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อสูงและตั้งราคาต่ำในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย เช่น จัดอาหารบุฟเฟต์ ราคาพิเศษในช่วงปลายเดือนในโรงแรม

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

(3) **การให้บริการเสริม (Complementary Service)** เช่น มีเครื่องเอทีเอ็มไว้หน้าธนาคารเพื่อลดจำนวนลูกค้าในธนาคาร

(4) **ระบบการนัดหมาย (Reservation Systems)** เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอน เพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม และเพื่อปรับระดับความต้องการให้เหมาะสม เช่น โรงแรมจัดระบบการจองห้องพัก สายการบินจัดระบบการจองที่นั่ง

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้

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

(2) **การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก (Peak – Time Efficiency Routines)** เช่น ช่างทำผมที่มีชื่อเสียงจะทำงานเฉพาะตัด-ซอย-เซ็ต เท่านั้น

(3) **ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased Consumer Participation)** เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนและติดแสตมป์เอง เพื่อประหยัดเวลาของผู้ขายในการให้บริการ

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

(5) **การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต (Facilities for Future Expansion)** เช่น สวนสนุกมีการจัดเครื่องเล่นใหม่ ๆ หรือการขยายพื้นที่การให้บริการ

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

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติ มักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/หรือ กับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง (Gronross, 1990, อ้างถึงใน อีริคตี นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2547, หน้า 6)

การบริการ เป็นกิจกรรมที่ถูกเสนอขาย ซึ่งให้ผลตอบแทนในรูปของผลประโยชน์ และการมีความพึงพอใจโดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพในตัวสินค้า (Blois, 1974, อ้างถึงใน อีริคตี นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2547, หน้า 6)

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

บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ (คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล๊อค และลอเรน ไรท์, อดุลย์ จาตุรงค์กุล ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, ผู้แปล, 2546, หน้า 4)

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมด อาจสรุปความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีคามสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (อีริคตี นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 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) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลั้เล สงสัย

6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสาร ได้อย่างง่าย

7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จัก และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการ ให้บริการลูกค้า

10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

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

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการ อย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และ บริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการให้บริการ สามารถ ให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)

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

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

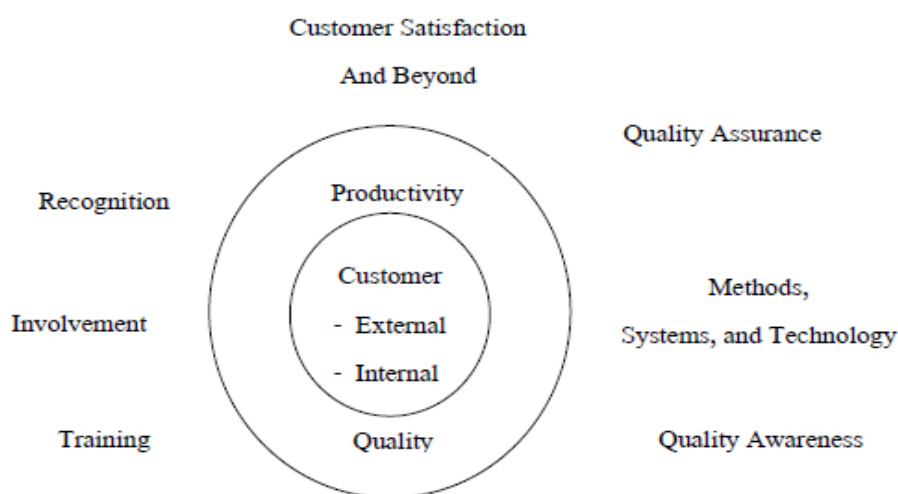
4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

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

Spechler (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่าการที่จะทำให้คุณภาพ การบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้า นั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผล กับที่อื่นด้วยเสมอไปทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือรูปแบบที่มีประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็น หลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ ในการผลิตก็เช่นเดียวกัน คือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือ

ระบบงานที่แตกต่างกัน 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 หมายถึงลูกค้าในองค์กรทั้งหมด ซึ่งประกอบไปด้วย ลูกค้าภายในและภายนอก สิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้น จะต้องเกิดจากลูกค้าภายในหรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั้นที่ตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ และความสำเร็จของกระบวนการนั้น วัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้นโดยตรงเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง คือ ลูกค้าพอใจสูงสุดนั่นเอง

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

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

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของบริการสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) ได้พิจารณานิยามและความหมายของบริการสาธารณะ ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

นันท์วัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 3- 5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

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

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

1. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ

(1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

(2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

(3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกรูปแบบการจัดตั้ง เลือกรูปแบบดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industriels and Commercial)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดย ไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industriels and Commercial) จะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้นและมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้ง 3 ประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2. หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญ ทรัพย์สงเสริม, 2529)

2.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค

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

ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะ อันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ไม่สามารถทำได้

การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทั้งทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน และภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถาน

กำหนดเวลาปิด – เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัย และสภาพสังคมอีกด้วย

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังคงมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

1. การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณะ
2. การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ
3. หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยเหตุที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นและมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปปรับระบอบบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สองหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมาย

ต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ. 1946 ใช้บังคับ และมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมาถึงหลักสองหลักที่รัฐธรรมนูญรับรองแต่มีความขัดแย้งกัน คือ สิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญรับรองเช่นกัน โดยหลักทั้งสองนี้ในบางครั้งก็ขัดแย้งกัน เช่น การนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุให้เกิดการขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่ทำให้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกระงับได้ เป็นต้น เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิในการนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้นสองวิธีด้วยกันคือการให้บริการขั้นต่ำ และการเข้าดำเนินการเองการให้บริการขั้นต่ำ ได้แก่ การที่ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการ รองรับการนัดหยุดงานไว้ว่าไม่ว่าจะนัดหยุดงานอย่างไรก็ตาม จะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้ อย่างน้อยจะต้องมีบริการ

ดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วน เช่น รถไฟเคียววันละ 10 เที่ยว หากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้แต่จะต้องมีรถวิ่งอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เป็นภาระสร้างความลำบากกับประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะ เป็นต้น การให้บริการขั้นต้นนี้สามารถนำไปใช้ในบริการสาธารณะบางประเภท ซึ่งพบว่า การหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวม จึงต้องกำหนดไว้ว่า หากจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่ จะหยุดการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้ เช่น บริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาล ตำรวจ การยุติธรรม การคมนาคมทางอากาศ หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

การเข้าดำเนินการเอง จะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำแทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวหาพิพาทหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อมีการเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็ควรจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

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 ฉบับ

ปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการ และระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545)

4. แนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2549, หน้า 67 - 68) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation-state) อย่างเป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอนมีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งที่แสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดน และประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่นๆ

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

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่าแต่เดิมมานั้น สิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันติภาพ และอื่น ๆ ทั้งหมด ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้นหรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่า สังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม เมื่อ รัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 - 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2

บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดน และประชากรของตนจึงค่อย ๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่าระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการ และรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้น ทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดัน และความมีเหตุผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแล และจัดการบริการสาธารณะ

มากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแล และรับผิดชอบได้ทั่วถึง เพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่ามันเองสูญเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่ามันเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่านอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่

อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบ คือการบริหารท้องถิ่น (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 และหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มามากน้อยเพียงใด เช่น กิจกรรมตำรวจในการดูแลรักษาความสงบท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรม ในอังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่นเป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประชุมเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์ แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมือง และอื่น ๆ แต่ที่สำคัญ คือ ต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่นและการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะ

ดำเนินการในสิ่งที่เขาต้องการ และสอดคล้องกับสถานะของชุมชนท้องถิ่นตนเอง ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วม และตรงตามความต้องการของประชาชน

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 บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

ขณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่ามีผิดกฎหมายทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่จะฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น เมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้ เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์กรวิชาชีพ (Organisms Professionals) ได้แก่ องค์กร เอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่างๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพ การพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอน ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดองค์กรวิชาชีพมีมานานแล้วโดยได้มีการนำมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพในกระบวนการยุติธรรม เช่น สภานายความ คณะกรรมการผู้ประกอบวิชาชีพรับรองนิติกรรม เป็นต้น โดยองค์กรวิชาชีพต่างๆ เหล่านี้มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนอิสระ 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 และการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ซึ่งเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดมีสถานะเช่นคำพิพากษาของศาล สำหรับเหตุผลที่องค์กรวิชาชีพมีทั้งอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองในการวางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และอำนาจเช่นศาลในการพิจารณาวินิจฉัยความผิดก็เนื่องมาจากองค์กรวิชาชีพเหล่านี้ได้รับมอบอำนาจจากรัฐให้เป็นผู้ดูแลควบคุม และดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จึงต้องมีการมอบอำนาจของรัฐบางประการให้เพื่อที่จะสามารถจัดระเบียบในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้ว ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมากในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้น 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 นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้เป็นนิติกรรมทางปกครองที่ ผู้ตราจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ จะต้องทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

สัญญาทางปกครอง สัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำ และในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ของฝ่ายปกครองเพื่อใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนไปดำเนินการจัดทำได้จะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม 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 มีได้ทั้งข้าราชการส่วนกลางและข้าราชการส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐอาจมีบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการเข้าร่วมในการดำเนินงานตามปกติขององค์กรได้ บุคคลประเภทดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีได้มีสถานะเป็น ข้าราชการเจ้าหน้าที่มีอยู่ 3 ประเภทคือ

ลูกจ้าง ได้แก่ บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่างๆ โดยมีตำแหน่งหน้าที่ และทำงานตามที่ฝ่ายปกครองมอบหมายให้ การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวรดังเช่นข้าราชการ ลูกจ้างจะเข้าทำงานโดยวิธีการจ้าง มีการทำสัญญาจ้างเฉพาะตัวบุคคลซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบบที่กำหนดโดยฝ่ายปกครอง และมีเอกสารแนบท้ายที่เป็นกฎเกณฑ์แบบซึ่งกำหนดถึงกฎเกณฑ์ต่าง 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 มาร่วมเป็นลูกขุนหรือมาเป็นพยานในศาล เป็นต้น

3. ทรัพย์สิน ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ บ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้ว 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 และหลายคำวินิจฉัยที่ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุนั้นเป็นสัญญาทางปกครองด้วย 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 หรืออาจเป็นเอกสิทธิ์

ที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครอง เช่น การไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้ เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่าบริการสาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครอง จะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน และมีอำนาจพิเศษดังกล่าว อยู่ในบริการสาธารณะนั้นๆ จะเห็นได้ว่า ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครอง อาจเข้ามามีความเกี่ยวพันกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุการก่อสร้าง การซื้อขายต่างๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้น ต้องแสดงออกโดยผ่าน “กติกา” สาธารณ คือ ต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนเพื่อเข้าผูกพันกัน ในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้นในบางประเทศ เช่น ประเทศฝรั่งเศส ถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกันโดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

7. หลักการบริการสาธารณะ

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 33 – 34) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี มีดังนี้

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 ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉ่งหรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกันซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

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

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515 อ้างใน พัทธกษ ตรีชิต. 2538 : 23) ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทศคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

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

กิตติมา ปรีดีติลล (2524 : 321 - 322) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า หมายถึง “ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง”

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

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

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

พิน ทองพูน (2529: 21) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี เต็มใจ หรือเจตนาดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ”

พิน ทองพูน (2529, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตนาดีที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้นๆ

ชรีณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง”

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

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

มณีวรรณ ต้นไทย (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

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

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิตติมา ปรีดิolk (2524) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 131) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็น ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับ การตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความ มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้ง การส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและ ความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

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

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้ เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบยย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุข เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึง พอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อ มีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

อเนก กลยณี (2542, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อ การทำงานนั้นๆ

Morse (1955 อ้างถึงใน ทิพา ประสุวรรณ, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อ การให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่ง ทุกอย่าง ที่สามารถลดความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่ พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความ ต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

Morse (1958, p. 27 อ้างถึงใน ทิพา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้ โดยลดความตึงเครียดเพราะความตึง เครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้ามีความต้องการมากจะมีปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการ ตอบสนองแล้วความเครียดก็จะลดลง

Vroom (1964: 99) ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจกับทัศนคติในต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะคำทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่ง นั้น ทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงถึง สภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง”

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

Thurstone (1967 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาพิสุทธ์. 2531 : 180) กล่าวว่า “เจตนาคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความชอบหรือไม่ชอบต่อบางสิ่งบางอย่าง”

Direk (1972, p.35 อ้างถึงใน จริญญา น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 10) ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจ ในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

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

Good (1973 : 19 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา. 2535 : 19) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Shelly (1975, p. 252-268 อ้างถึงใน ทิพา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 8) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

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

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

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของ

บุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่จะยืดหยุ่น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป ในการศึกษาความพึงพอใจได้มีการศึกษาเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

- 1.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
- 1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- 1.3 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) ความต้องการขั้นนี้มีค่าความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับในสังคม

(5) ความต้องการที่จะประสบความจริงในตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ตน (Self-actualization or Self realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จึงมีไม่มาก เพราะการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอและเป็นที่พอใจของคนอยู่แล้ว ความต้องการในขั้นนี้ก็คือความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิด

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

ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

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

3. ทฤษฎีจูงใจ คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เช่น

- 3.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 3.2 การได้รับการยอมรับนับถือในด้านความสำเร็จในงาน
- 3.3 ลักษณะงานที่ทำ
- 3.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 3.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

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

- 4.1 ค่าจ้างหรือเงินเดือน
- 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 4.3 ทางก้าวหน้าในอนาคต
- 4.4 วิธีการปกครองบังคับบัญชา
- 4.5 นโยบายและการบริหารงาน
- 4.6 สภาพการทำงาน
- 4.7 ชีวิตส่วนตัว
- 4.8 ความมั่นคงของงาน
- 4.9 ฐานะทางสังคม

5. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า งานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การ

ส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไป บุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างสูงยิ่งกว่าผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากการคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นบุคคลจะต้องรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากพฤติกรรม และถ้าหากจะให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา (สมยศ นาวิการ, 2521 : 149-156) ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์การ คือ

5.1 พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคลและสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกัน จะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

5.2 บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การ การตัดสินใจเหล่านี้ อาจจะเป็นเรื่องของ

1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ

2) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายาม จะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

5.3 บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไร ถึงจะดีที่สุด

5.4 บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ (สมยศ นาวิการ, 2522: 289-390)

นอกจากนี้ Vroom (1964) ยังได้เสนอแนวความคิดว่า แรงจูงใจเท่ากับผลรวมของความพอใจคูณกับความคาดหวัง ความคาดหวังก็คือ ความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ความน่าจะเป็นเท่ากับเท่าไร ถ้าหากทำงานหนัก จะได้ผลสูงขึ้นหรือไม่ ความน่าจะเป็นมีค่าตั้งแต่ศูนย์ คือ ไม่มีโอกาสเลย จนถึงหนึ่ง คือ มีโอกาสแน่นอน ถ้าหากแน่ใจว่าการทำงานหนักสามารถทำให้ผลลัพธ์ขึ้นแล้ว ความคาดหวังก็จะเข้าใกล้หนึ่งเป็นผลให้แสดงพฤติกรรมนั้นและนอกจากนั้นได้เสนอ

ความคิดต่อไปอีกว่า การมุ่งใจเป็นกระบวนการหนึ่งที่ครอบงำทางเลือกของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือก บุคคลจะต้องเผชิญกับกลุ่มผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง โดยอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การเลือกดังกล่าวนี้ จะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ระดับที่สองอย่างไร การรับรู้ของบุคคลในเรื่องความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้เรียกว่า สื่อกลาง (Instrumentality)

จากแนวคิดของทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าว แสดงว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้น เกิดจากการที่บุคคลนั้น ๆ ได้ประเมินอย่างกว้าง ๆ แล้วว่า งานใดจะนำความพึงพอใจมาให้ โดยจากผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และแต่ละบุคคลก็ได้ตัดสินใจก่อนแล้วว่า ผลลัพธ์ อันใดมีค่าเท่าใด เช่น รายได้ การได้รับการส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานขั้นสุดท้ายหรือไม่ ย่อมเป็นผลมาจากความคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนสูง ความก้าวหน้า เป็นต้น

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

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

2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) เน้นการประเมินค่าที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียด ดังนี้ (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรังจะ, 2517, หน้า 81 ;อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 12)

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

2. ความก้าวหน้า (promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงาน จนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

3. การนิเทศงาน (supervision) สำหรับรูปแบบของการนิเทศงานที่ดีนั้น ควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติ งานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

4. เพื่อนร่วมงาน (co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคลคือ

4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือ และให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

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

2.4 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552-553 อ้างถึงใน อุดุลย์ หิริรักษ์ เสาวณีย์, 2542, หน้า 33) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในบริการประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคัมกับมาใช้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954, p. 357 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ศรีแสง, 2542, หน้า 30) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (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 สيناเจริญ, 2544, หน้า 8-9)

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

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) ตามความจำเป็น รับผิดชอบในการบริการ และความต้องการของผู้มาติดต่อ ช่วงเวลา ความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลาอาจทำให้สินค้าที่นำเข้ามาไปใช้ในกระบวนการผลิตไม่ทัน อาจทำให้กระบวนการผลิตหยุดชะงักได้ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าถือได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นช่วยให้อุตสาหกรรมในประเทศประสบผลสำเร็จ สนองตอบต่อนโยบายรัฐบาล

3. ความสามารถในการจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (ample 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 อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่ค่อยชำนาญหรือทราบรายละเอียดในการติดต่อนัก จะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจ

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

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

2.5 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 อีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9 - 11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดี

ขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือ การขอภัยและยอมรับผิดขอต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่นแบบฟอร์มต่าง ๆ หมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับ

ผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 15 ข้อดังนี้ ฟรีแมนเทิล (Freemantle, 1933 อ้างถึงใน ชีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 12-16)

1. รักษาความสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการ จะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมีมิตรภาพ ด้วยสหายยิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกที่คุณให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์เข้าถือว่าการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์การ การวิจัยพบว่า เวลา 5 วินาที เป็นเวลาที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ผู้รับบริการที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ได้

3. มีการตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงานหรือองค์การอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การควรจะได้รับ การตอบทันที ทั้งนี้ ควรจะทำให้เสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ที่ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้เสร็จเมื่อใด ในการตอบเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้เจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้น ๆ ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นต์ แสดงว่าได้ตอบไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่า เวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้น การปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียเวลาและเสียเศรษฐกิจ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การที่คุณให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ การจัดระบบนัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแสดง กิริยามารยาทเรียบร้อยถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้ศึกษาวิจัย พบว่า ผู้รับบริการประมาณ 1% ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99% ที่มีความสุภาพเรียบร้อย ถ่อมตนถ่อมตนแต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ตนนั้น ผู้รับบริการจำนวน 1% นี้ก็ควรได้รับการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า มีคำพูดที่อ่อนหวาน หรือราบรื่น ความสนใจที่ให้แกผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตา คำพูดขอบคุณที่ให้แกผู้รับบริการแม้เพียงสิ่งเล็กน้อยแต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการควรรีบไปหาหรือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา เช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ก่อนที่จะมาพบการกระทำเช่นนี้

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

8. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

9. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ชำรุดเสียหาย จะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถใช้บริการได้ดีตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์การที่สำคัญคือย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองอาจจะไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

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

14. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็กน้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแปลก หรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่น การเรียกชื่อผู้มาขอรับบริการผิดพลาด เป็นต้น

15. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่า แต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบดาราหรือนักแสดง คือ ต้องให้มีความเหมาะสม หลักการพื้นฐานข้อนี้ เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ

ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาเองว่า หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมีมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ดีอยู่ เป็นต้น

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน นั้นจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

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

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (sample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้นแล้ว ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงจากรประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป 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) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ

บริการ

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

มณีวรรณ ต้นไทย (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 จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

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

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

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ 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 ปี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

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

ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

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

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลทับมา

3.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

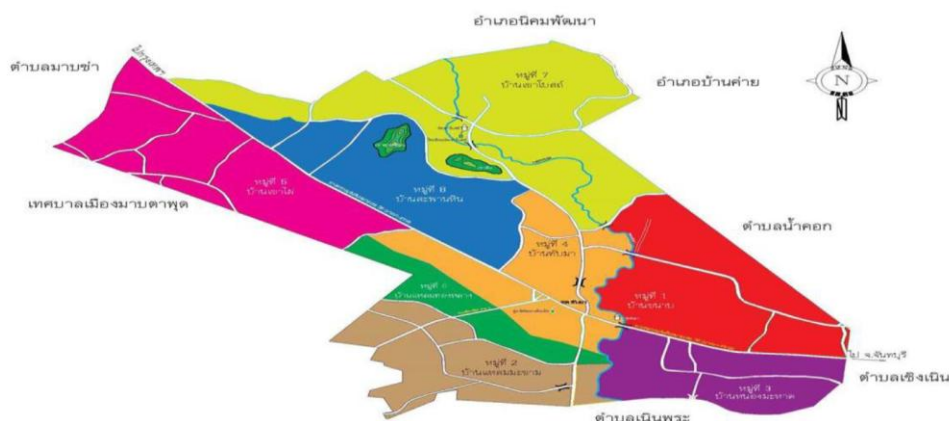
ตำบลทับมามีการปกครองแบ่งเป็น 8 ชุมชน จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลทับมาตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 25 เดือน กรกฎาคม 2551

ประวัติความเป็นมา

มีตำนานเล่าสืบต่อ ๆ กันมาว่า เมื่อราว ๆ 200 ปีล่วงก่อนปี พ.ศ. 2363 ที่บริเวณตอนเหนือของวัดทับมาในปัจจุบันนี้ ตำนานเล่าขานสืบต่อกันมาว่าในวันฤกษ์ดีคืนดีจะมีถ้าปรากฏให้เห็นในตอนดึก ๆ ซึ่งจะมีม้าขาววิ่งออกมาจากถ้ำลับแสดงกล่าวนั้น มีลักษณะสวยงามมากในเวลากลางวันจะหายไปกลับกลายเป็นที่ว่างเปล่าตามปกติ ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในแถบบริเวณนี้ถ้าต้องการข้าวของเครื่องใช้อะไรก็จะจุดเทียนธูปบอกกล่าวไว้เพื่อขออนุญาตหยิบยืมไปใช้งาน ก็จะมีข้าวของเครื่องใช้ให้หยิบยืมได้ตามต้องการ และเมื่อเวลาเสร็จงานเรียบร้อยแล้วก็ต้องนำข้าวของเครื่องใช้ไปคืนให้ตามที่เคยบอกกล่าวไว้ ชาวบ้านได้ปฏิบัติกันเช่นนี้สืบต่อกันมาจนกระทั่งวันหนึ่งก็ได้มีชาวบ้านคนหนึ่งไม่ได้ปฏิบัติตามสัญญาคือ เมื่อหยิบยืมข้าวของเครื่องใช้แล้วได้สับเปลี่ยนข้าวของเครื่องใช้บางอย่าง บ้างก็ว่านำไปคืน ไม่ครบบ้าง บริเวณนี้สมัยก่อนซึ่งเรียกว่า “เขตถ้ำม้า” ในเวลาต่อมาถ้ำม้านี้ก็ปิดไปโดยปริยายไม่ปรากฏอะไรให้เห็นอีกเลยจะมีก็แต่ผู้คนสัญจรไปมา (โดยมากจะใช้ม้าเป็นพาหนะ) ก็จะพาม้ามาพักไว้บริเวณแถวนี้ จึงได้เพี้ยนภาษาจากถ้ำม้า เป็นทัพม้า และเรียกเพี้ยนมาเป็น “ทับมา” จนกระทั่งถึงปัจจุบัน

ที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลทับมา ตั้งอยู่เลขที่ 20/3 หมู่ที่ 4 ตำบลทับมา อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองระยองประมาณ 8 กิโลเมตร และตั้งอยู่บริเวณสี่แยกทับมา ถนนสายบางนา - ตราด (ถนนสาย 36) หมู่ที่ 4 ตำบลทับมา อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง มีเนื้อที่ประมาณ 29.24 ตาราง กิโลเมตร หรือประมาณ 18,275 ไร่ มีอาณาเขตพื้นที่ติดต่อดังนี้



รูปภาพที่ 2.2 แสดงภาพแผนที่เทศบาลตำบลทับมา

ทิศเหนือ	ติดต่อเขต เทศบาลตำบลมาบตาพุด อำเภอนิคมน้ำอ่าว องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะพาน อำเภอบ้านค่าย
ทิศตะวันออก	ติดต่อเขต เทศบาลตำบลน้ำคอก, เทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อเขต เทศบาลเมืองมาบตาพุด อำเภอเมืองระยองเทศบาลตำบลมาบตาพุด อำเภอนิคมน้ำอ่าว
ทิศใต้	ติดต่อเขต เทศบาลตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ตำบลทับมามีลักษณะภูมิประเทศเป็นเนินลูกฟูกพื้นที่บางแห่งเป็นเขา ลูกเล็กๆ มีคลองธรรมชาติที่สำคัญ คือ คลองทับมา ไหลผ่านพื้นที่ตำบลทับมา ส่วนดินมีลักษณะเป็น ดินร่วน และดินลูกรังปนทราย

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศมี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนมิถุนายน - ตุลาคม ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์

ลักษณะของดิน

ตำบลทับมา มีเนื้อที่ประมาณ 29.24 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 18,275 ไร่ สภาพพื้นที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นเนินลูกฟูกพื้นที่บางแห่งเป็นเขา ลูกเล็กๆ มีคลองธรรมชาติที่สำคัญ คือ คลองทับมา ไหลผ่านพื้นที่ตำบลทับมา ส่วนดินมีลักษณะเป็นดินร่วนและดินลูกรังปนทราย

ลักษณะแหล่งน้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติ (คลองลำราง)

คลองทับมา กว้างประมาณ 15 - 20 เมตร ยาวประมาณ 11,600 เมตร ลึกประมาณ 4 เมตร เริ่มต้นบริเวณชุมชนบ้านเขาโบสถ์ ไหลผ่านชุมชนบ้านนาบ ชุมชนบ้านทับมา ชุมชนบ้านแหลมทองกลาง และสิ้นสุดที่ชุมชนบ้านหนองมะหาด ความจุน้ำปัจจุบัน 500,000 ลูกบาศก์เมตร

ลำรางหนองกะบาก-สะพานหิน (คลองจำหุ) กว้างประมาณ 5 เมตร ยาวประมาณ 3,900 เมตร ลึกประมาณ 2 เมตร เริ่มต้นบริเวณชุมชนบ้านเขาไผ่ ไหลผ่านชุมชนบ้านสะพานหินและไหลลงคลองทับมา บริเวณชุมชนบ้านทับมา ความจุน้ำปัจจุบัน 11,650 ลูกบาศก์เมตร

ลำรางหนองโพรง - แหลมมะขาม กว้างประมาณ 6 - 8 เมตร ยาวประมาณ 2,700 เมตร ลึกประมาณ 1.50 เมตร ไหลผ่านเขตตำบลทับมาจุดเริ่มต้นบริเวณชุมชนบ้านเขาไผ่ ผ่านชุมชนบ้านแหลมมะขาม ผ่านชุมชนบ้านแหลมทองหลาง โดยไหลลงคลองทับมาบริเวณชุมชนบ้านแหลมทองหลาง หมู่ที่ 5 (คลองกิว) ความจุน้ำปัจจุบัน 15,000 ลูกบาศก์เมตร

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝายน้ำล้นขนาดใหญ่	จำนวน	1	แห่ง
- ฝายกั้นน้ำ	จำนวน	3	แห่ง
- บ่อน้ำดิน	จำนวน	947	แห่ง
- บ่อโยก	จำนวน	14	แห่ง
- ถังเก็บน้ำ	จำนวน	5	แห่ง
- สระน้ำ	จำนวน	3	แห่ง

สระน้ำสาธารณะหมู่ที่ 1 ปากกว้างประมาณ 59 เมตร ยาวประมาณ 115 เมตร ลึกประมาณ 5 เมตร ความจุน้ำ 13,000 ลูกบาศก์เมตร ปัจจุบันใช้เป็นแหล่งน้ำดิบผลิตประปาหมู่บ้าน ผิวดินขนาดใหญ่ 200 - 300 ไร่

สระน้ำสาธารณะหมู่ที่ 2 กว้างประมาณ 45 เมตร ยาวประมาณ 170 เมตร ลึกประมาณ 5 เมตร ความจุน้ำ 38,000 ลูกบาศก์เมตร ปัจจุบันใช้เป็นแหล่งน้ำดิบผลิตประปาหมู่บ้าน ผิวดินขนาดใหญ่ 121 - 300 ไร่

สระเก็บน้ำดิบทับมาหมู่ที่ 7 เป็นสระเก็บน้ำดิบความจุ 12 ล้านลูกบาศก์เมตร

3.2 ด้านการเมืองการปกครอง

1. เขตการปกครอง

ตำบลทับมาแบ่งการปกครองเป็น 8 ชุมชน มีประชากรรวมทั้งสิ้น 25,160 คน แยกเป็นชาย 12,498 คน เป็นหญิง 12,662 คน จำนวนครัวเรือน 17,205 ครัวเรือน

2. การเลือกตั้ง

แบ่งเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา แบ่งเป็น 2 เขต เขตเลือกตั้งละ 6 คน ประกอบด้วย

นายประเสริฐ วงษ์ศรี นายกเทศมนตรีตำบลทับมา

เขตเลือกตั้งที่ 1 ได้แก่ หมู่ที่ 2, 5, 6, 7, 8

- นายบุญยงค์ มุกดา	รองประธานสภาเทศบาลตำบลทับมา
- นายชลอ สุขสัน	เลขานุการสภาเทศบาลตำบลทับมา
- นายเจตน์ เมฆอรุณ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา เขต 1
- นายสมพงษ์ มากหลาย	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา เขต 1
- นายทองพิน สกลวงษ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา เขต 1

- นายเสกสรร พันภัยพาล สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา เขต 1
เขตเลือกตั้งที่ 2 ได้แก่ หมู่ที่ 1, 3, 4 และหมู่ที่ 6 บางส่วน
- นายสมชาย กล่อมแก้ว ประธานสภาเทศบาลตำบลทับมา
- นายปัญญา ลั่นล้ำ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา เขต 2
- นายสุเทพ นัทธีเจริญ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา เขต 2
- นายเชาว์ สวัสดิ์ล้วน สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา เขต 2
- นายอาทิตย์ รักสกุล สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา เขต 2
- นายขจรศักดิ์ วงษ์ไพศาล สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทับมา เขต 2

3.3 ประชากร

1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทับมา

ชุมชน	จำนวน ครัวเรือน	ชาย	หญิง	จำนวน ประชากร ทั้งหมด
1. ชุมชนบ้านขนาบ หมู่ที่ 1	1,278	975	969	1,944
2. ชุมชนบ้านแหลมมะขาม หมู่ที่ 2	4,692	3,263	3,272	6,535
3. ชุมชนบ้านหนองมะหาด หมู่ที่ 3	4,160	3,118	3,219	6,337
4. ชุมชนบ้านทับมา หมู่ที่ 4	2,868	1,844	1,956	3,800
5. ชุมชนบ้านเขาไผ่ หมู่ที่ 5	1,287	834	830	1,664
6. ชุมชนบ้านแหลมทองกลาง หมู่ที่ 6	1,914	1,509	1,493	3,002
7. ชุมชนบ้านเขาโบสถ์ หมู่ที่ 7	959	877	867	1,744
8. ชุมชนบ้านสะพานหิน หมู่ที่ 8	46	287	290	577
รวม	17,626	12,707	12,896	25,603

(ข้อมูลโดยงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลทับมา ณ เดือนมีนาคม 2566)

2. ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	จำนวนประชากร ทั้งหมด
ช่วงอายุ 0 – 10 ปี	1,900	1,856	3,756
ช่วงอายุ 11 – 20 ปี	1,840	1,898	3,738
ช่วงอายุ 21 – 30 ปี	1,582	1,487	3,069
ช่วงอายุ 31 – 40 ปี	2,303	2,352	4,655
ช่วงอายุ 41 – 50 ปี	2,735	2,486	5,221
ช่วงอายุ 51 – 60 ปี	1,328	1,468	2,796
ช่วงอายุ 61 – 70 ปี	505	689	1,194
ช่วงอายุ 71 – 80 ปี	226	305	531
ช่วงอายุ 81 – 90 ปี	758	103	178
ช่วงอายุ 91 – 100 ปี	4	18	22
รวม	12,707	12,896	12,896

(ข้อมูลโดยงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลทับมา ณ เดือนมีนาคม 2566)

3.4 สภาพทางสังคม

1. การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลทับมา จำนวน 1 แห่ง

2. การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทับมา จำนวน 1 แห่ง
- โรงเรียนอนุบาลทับมา จำนวน 1 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา (ขยายโอกาส)
(โรงเรียนชุมชนวัดทับมา) จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดระยอง จำนวน 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 4 แห่ง
(หมู่ที่ 1, 3, 4, 8)
- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง
- โรงเรียนประภัสสรคุณธรรม จำนวน 1 แห่ง

3. ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ

- สำนักงานทางหลวงชนบทระยอง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทับมา
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ประจำจังหวัดระยอง

- หมวดทางหลวงทับมา
- สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง
- ที่พักสายตรวจตำบลทับมา สภ.เมืองระยอง

4. กลุ่มมวลชนจัดตั้งด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ตำรวจชุมชนประจำตำบลทับมา, มูลนิธิสว่างพรกุศล, ศูนย์ อปพร.

เทศบาลตำบลทับมา

3.5. ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง การคมนาคม

ทางหลวงแผ่นดิน มีจำนวน 2 สายที่บางส่วนอยู่ในพื้นที่

- ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 36 (สายบางนา - ตราด) เป็นถนนคอนกรีต

เสริมเหล็ก

- ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3136 (เลี้ยวเมืองระยอง) เป็นถนนคอนกรีต

เสริมเหล็ก

ทางหลวงชนบท มีจำนวน 1 สาย ที่บางส่วนอยู่ในพื้นที่

- ทางหลวงชนบท หมายเลข 4406 (สายหนองสนม - คลองช้างตาย) เป็น

ถนนแอสฟัลติก คอนกรีต ถนนตามแนวทางสาธารณะประโยชน์

- ทางหลวงชนบทหนองมะหาด

ทางหลวงท้องถิ่น จำนวนรวม 250 สาย ประกอบด้วย ของเดิมที่ลงทะเบียนไว้และได้รับการอนุมัติ เป็นทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 191 สาย อยู่ระหว่างดำเนินการขอขึ้นทะเบียน จำนวน 45 สาย และมีถนน เกิดขึ้นใหม่ จำนวน 14 สาย

2. การไฟฟ้า

ตำบลทับมามีหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้าสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง และมีสถานีไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ระยอง 4 ตั้งอยู่บริเวณ แหลมมะขาม ซอย 8 ตำบลทับมา จึงสามารถให้บริการการไฟฟ้าสำหรับประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 100

3. การประปา

- ประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 8 ชุมชน (บ้านขนาบ, บ้านแหลมมะขาม, บ้านทับมา, บ้านหนองมะหาด, บ้านเขาไผ่, บ้านแหลมทองหลาง, บ้านเขาโบสถ์ และบ้านสะพานหิน)

- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 2 ชุมชน ชุมชนบ้านขนาบ, แหลมมะขาม)

4. โทรศัพท์

- การให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ โดยมีสำนักงานโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ประจำจังหวัดระยองเป็นผู้รับผิดชอบ และมีการใช้บริการครอบคลุมทั้งตำบลทั้มาแต่ในปัจจุบัน ประชาชน ส่วนใหญ่ในพื้นที่จะใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

- สถานีวิทยุ จำนวน 1 แห่ง
 - วิทยุสื่อสาร จำนวน 35 เครื่อง
- จำนวนเสาสัญญาณโทรศัพท์ คือ
- บริษัทจำกัด (มหาชน) ทูร คอร์ปอเรชั่น
 - บริษัทจำกัด (มหาชน) โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น
 - บริษัทจำกัด ดิจิตอลโฟน

3.6. ระบบเศรษฐกิจ

1. อาชีพ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมและรับจ้างทั่วไป ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว และประกอบอาชีพเกษตรกรรมบางส่วน การถือครองที่ดิน การออกเอกสารสิทธิให้แก่ราษฎร ส่วนใหญ่เป็นโฉนดที่ดิน และเป็นหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส. 3 และ น.ส.3 ก.)

2. อุตสาหกรรมและการพาณิชย์

ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	3	แห่ง
โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	4	แห่ง
สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	7	แห่ง
สถานบริการแก๊สเชื้อเพลิง	จำนวน	6	แห่ง
สถานประกอบการจำหน่ายรถยนต์ และบริการหลังการขาย	จำนวน	19	แห่ง
สถานประกอบการจำหน่ายรถยนต์มือสอง	จำนวน	19	แห่ง
สถานประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์	จำนวน	42	แห่ง
สถานประกอบการตั้งศูนย์ถ่วงล้อรถยนต์	จำนวน	7	แห่ง
สถานประกอบการร้านอาหาร	จำนวน	39	แห่ง
สถานประกอบการโรงแรม รีสอร์ท	จำนวน	12	แห่ง
สถานประกอบการร้านค้า	จำนวน	189	แห่ง
สถานประกอบการบ้านเช่า ห้องเช่า อพาร์ทเมนต์	จำนวน	311	แห่ง
สถานประกอบการร้านขายวัสดุก่อสร้าง	จำนวน	18	แห่ง
สถานประกอบการร้านเสริมสวย, สปา	จำนวน	21	แห่ง
สถานประกอบการบริษัทต่าง ๆ	จำนวน	42	แห่ง
สถานรับเลี้ยงเด็ก	จำนวน	1	แห่ง
สถานประกอบการค้าของเก่า	จำนวน	2	แห่ง

สถานประกอบการโรงกลึง	จำนวน	5	แห่ง
สถานประกอบการไม้แปรรูป	จำนวน	5	แห่ง
สถานประกอบการคลินิก	จำนวน	18	แห่ง
สถานดูแลผู้สูงอายุ	จำนวน	2	แห่ง
โรงรับจำนำ	จำนวน	1	แห่ง
ตลาด	จำนวน	4	แห่ง

(ข้อมูลโดยกองคลัง และกองสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลทับมา ณ เดือนมีนาคม 2566)

3.7 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น

1. ผลิตภัณฑ์ชุมชน กลุ่มแม่บ้าน OTOP จำนวน 10 ผลิตภัณฑ์

- ผลิตภัณฑ์ลวดช่องสิงคโปร์ หมู่ที่ 5
- ผลิตภัณฑ์น้ำปลา หมู่ที่ 6
- ผลิตภัณฑ์กะปิ หมู่ 1, 4, 7
- ผลิตภัณฑ์จักสานตะกร้า หมู่ที่ 6
- ผลิตภัณฑ์จากชันโรง หมู่ที่ 4
- ผลิตภัณฑ์เค้กกล้วยหอม ขนมต้ม ขนมเทียน ทองม้วนกรอบ หมู่ที่ 8
- ผลิตภัณฑ์น้ำพริกมะขาม น้ำพริกแกงป่า หมู่ที่ 8
- ผลิตภัณฑ์ไข่เค็ม EGG EIGHT หมู่ที่ 8
- ผลิตภัณฑ์หน่อไม้ดอง หมู่ที่ 8
- ผลิตภัณฑ์น้ำมันเหลือง หมู่ที่ 3, 8

2. กลุ่มอาชีพของกองทุนต่าง ๆ มีจำนวน 14 กลุ่มอาชีพ

- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านโน หมู่ 1 ผลิตภัณฑ์ - กะปิ, น้ำพริก, ปลาต้ม, ยาดม, พิมเสน
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพนาบัวบ้านขนาบ ผลิตภัณฑ์ - ทำนาบัว
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพการปลูกผักไฮโดรโปนิคส์ผลิตภัณฑ์ - ผักไฮโดรโปนิคส์
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านแหลมมะขาม หมู่ 2 ผลิตภัณฑ์ - การผูกผ้า ประดับงาน
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านหนองมะหาด หมู่ 3 ผลิตภัณฑ์-อาหารพื้นบ้าน, ขนมไทย, ผักคั้นฉ่าย ไฮโดรโปนิคส์
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านทับมา หมู่ 4 ผลิตภัณฑ์-กะปิ, ขนมไทย
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพผู้เลี้ยงชันโรง ชุมชนบ้านทับมา ผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์จากชันโรง
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านเขาไผ่ หมู่ 5 ผลิตภัณฑ์-ลวดช่องสิงคโปร์
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านหนองโพรง หมู่ 6 ผลิตภัณฑ์ กะปิ, ปุยข้าวภาพน้ำ และปุยข้าวภาพแห้ง, อินทผาลัม
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพศิลปประดิษฐ์ หมู่ 6 ผลิตภัณฑ์ - เครื่องจักสาน, ไม้กวาด

กลุ่มสตรีอาสาพัฒนาบ้านหนองโพรง หมู่ 6 ผลิตภัณฑ์ - น้ำปลา, อาหาร
พื้นบ้าน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านเขาโบสถ์ หมู่ 7 ผลิตภัณฑ์ - กะปิ, ผักปลอดสารพิษ

กลุ่มส่งเสริมอาชีพปลอดภัยบ้านเขาโบสถ์ ผลิตภัณฑ์ - เมล่อน, มะเขือเทศ,
แตงโม, เห็ด

กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านสะพานหิน หมู่ 8 ผลิตภัณฑ์ - กะปิ, แคกกล้วย
หอม, ขนมห่ม, ขนมหีย, ทองม้วนกรอบ, น้ำพริก, ไข่เค็ม, หน่อไม้ดอง, น้ำมันเหลือง, ปุ๋ยชีวภาพน้ำ
และปุ๋ยชีวภาพแห้ง

3. การท่องเที่ยว, วัฒนธรรม, โบราณสถาน โบราณวัตถุที่สำคัญ

ชุมชนบ้านแหลมมะขาม หมู่ที่ 2 - ศาลเจ้ายางเอน ชุมชนบ้านหนองมะหาด

หมู่ที่ 3 - ศาลเจ้าแม่สไบทอง ชุมชนบ้านทับมา

หมู่ที่ 4 - วัดทับมา, ศาลเจ้าพ่อถ้ำม้า ชุมชนบ้านเขาไผ่

หมู่ที่ 5 - หินรูปช้าง ชุมชนบ้านเขาโบสถ์

หมู่ที่ 7 - วัดเขาโบสถ์, เจดีย์วัดเขาโบสถ์ ชุมชนบ้านสะพานหิน

หมู่ที่ 8 - ศาลเจ้าพ่อกระบองทอง, สะพานหิน

4. กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ชุมชนบ้านขนาน หมู่ที่ 1

แหล่งเรียนรู้บ้านบัว, ร้านกาแฟบ้านทวด ชุมชนบ้านทับมา หมู่ที่ 4

วัดทับมา, แหล่งเรียนรู้การเลี้ยงชันโรง ชุมชนบ้านเขาไผ่ หมู่ที่ 5

แหล่งเรียนรู้การผลิตลอดช่องสิงคโปร์ ชุมชนบ้านแหลมทองกลาง หมู่ที่ 6

กลุ่มมโหรีไทย, กลุ่มจักสานตะกร้าพลาสติก, กลุ่มปลูกไม้ประดับ, กลุ่มปุ๋ยอินทรีย์, ร้านกาแฟเพื่อน
สวนฟาร์ม, บ้านสวนถ้ำมณี

ชุมชนบ้านเขาโบสถ์ หมู่ที่ 7 แหล่งเรียนรู้การใช้พลังงานทดแทน, สวนภัทร
วินท์ฟาร์ม

ชุมชนบ้านสะพานหิน หมู่ที่ 8 กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านสะพานหิน

5. แหล่งเรียนรู้ ประกอบด้วย

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

- ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลทับมา

- ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงบ้านสะพานหิน

- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนบ้านขนาน

- ศูนย์การเรียนรู้การทำนาบัว กลุ่มส่งเสริมอาชีพนาบัวบ้านขนาน

- ศูนย์การเรียนรู้การปลูกผักไฮโดรโปนิคส์ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้าน

หนองมะหาด

- ศูนย์การเรียนรู้การปลูกผักสวนครัวและอาหารพื้นบ้าน กลุ่มแม่บ้าน

เกษตรกรบ้านใน

- ศูนย์การเรียนรู้กีฬาและนันทนาการ กลุ่มกีฬาชุมชนบ้านขนาน

- ศูนย์การเรียนรู้การใช้พลังงานทดแทน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านเขาโบสถ์

- ศูนย์การเรียนรู้การปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ กลุ่มส่งเสริมอาชีพการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์
- ศูนย์การเรียนรู้การผลิตลอดช่องสิงคโปร์ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านเขาไผ่ หมู่ 5

3.8 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัดจำนวน 2 แห่ง วัดทับมา หมู่ที่ 4 ตำบลทับมา อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง และวัดเขาโบสถ์ หมู่ที่ 7 ตำบลทับมา อำเภอเมืองจังหวัดระยอง

2. ประเพณีท้องถิ่น

งานประเพณีท้องถิ่น

- ลานวัฒนธรรมตำบลทับมา สถานที่วัดทับมา หมู่ 4 ตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
- งานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีสงกรานต์ กิจกรรมรดน้ำดำหัวของพรจากผู้สูงอายุ เล่นน้ำสงกรานต์
- ประเพณีทำบุญส่งวังหวียวน

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 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ ผู้พิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 62.7 และผู้มารับบริการงานชำระภาษี และค่าธรรมเนียมคิดเป็นร้อยละ 60.1 ตามลำดับส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ในแต่ละด้าน คือ สถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติ และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จึงจำเป็นจะต้องนำประเด็นดังกล่าว มาวางแผนปรับปรุงพัฒนา

โดยจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรม และดูงานจากหน่วยงานชั้นนำ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง ส่วน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุง และตกแต่งสิ่งแวดล้อม ในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดหาสถานที่พักขณะนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนางานการบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจึงจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการพัฒนา และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องตลอดไป

นภตล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซมถนนตรอกซอย และงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม ทางระบายน้ำเช่น ท่อระบายน้ำคูคลอง ในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 งานรักษาความสะอาดประชาชน มีความพึงพอใจในบริการถึง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะ ในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ งานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างถนนตรอกซอย ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้าน งานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์ และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชน มีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขออนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรั้ว ฝาย และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร และสามารถกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี มากกว่าไม่พึงพอใจในบริการ

ยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบกับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่มีอายุการศึกษาอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่เน้นการบริการ และความสะอาดให้กับประชาชน ดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ จึงเน้นเรื่อง ของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป

ลัคนา แสนภักดี (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบล หัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 9,905 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการ จากทุกส่วน

ราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหัวขวาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.58 และ 3.52

สมพร วัชรปรีชาวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการ และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการตลาดดี มีมาตรฐาน โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างวิจัย เป็นประชาชนผู้มารับบริการโครงการจำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีการบริการโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ โดยรวมในระดับมากโครงการที่มีความพร้อมในการให้บริการมากที่สุด คือ โครงการตลาดดีมีมาตรฐาน โดยเฉพาะความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการรองลงมา ได้แก่ โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการตลาดดีมีมาตรฐาน โครงการเทศบาลเคลื่อนที่และโครงการจัดทำใบขับขี่ของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ในระดับมากโครงการที่พึงพอใจมากที่สุดคือโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าโครงการนี้ มีการดำเนินงานที่ดี เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง โครงการที่พึงพอใจรองลงมา ได้แก่ โครงการตลาดดีมีมาตรฐาน และโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับซึ่งข้อเสนอแนะ ต่อโครงการตลาดดีมีมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการประกวดร้านค้า ที่มีมาตรฐานอาหารปลอดภัย มีสุขลักษณะที่ดี เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเน้นเรื่องคุณภาพของอาหาร และสินค้าที่จำหน่าย และเป็นผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการ

สรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการขั้นตอน การให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงาน และผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้องขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหา ด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหา ตอบข้อขัดข้องใจ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่

ให้บริการที่สะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่างๆพอเพียงอุปกรณ์ การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหา ด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัย พื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระเบียบกฎหมายต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่าประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เพราะประชาชนสามารถได้รับ บริการ ที่รวดเร็วเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

อำนวยการ ชัดทองล้วน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีสถานภาพ ส่วนตัวแตกต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัด ลำปาง และเพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน 228 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียวผลการวิจัยปรากฏ ผลเป็นดังนี้ 1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล สบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.5 เป็นผู้หญิง ร้อยละ 34.6 มีอายุ ระหว่าง 41- 50 ปี ร้อยละ 30.7 มีวุฒิการศึกษาระดับ ป.6-7 และร้อยละ 37.3 ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม 2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ในระดับมากที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนอาหารเสริม (นม) ในโรงเรียนของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา 3. ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คืองานทะเบียนราษฎรล่าช้า งานประชาสัมพันธ์ ระบบเสียงตามสายของเทศบาลไม่ชัดเจน งานบรรเทาสาธารณภัยเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานช้าไม่ทันเหตุการณ์ งานส่งเสริมการศึกษาสนับสนุนทุนการศึกษาไม่ทั่วถึง งานการ ส่งเคราะห์ให้การช่วยเหลือราษฎรให้การช่วยเหลือล่าช้า งานจัดเก็บภาษีเก็บภาษีแพง งานขออนุญาต ก่อสร้างอาคารไม่ได้รับความสะดวก เวลาติดต่องานและงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รวบรวมระบายน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก 4. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัด ลำปาง ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คือควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงระบบเสียง ตามสายใหม่ งานบรรเทาสาธารณภัยควรจัดหาเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีคุณภาพงานส่งเสริม การศึกษา ควรสนับสนุนสื่อการเรียนต่างๆ ให้กับโรงเรียนในเขตเทศบาลทุกๆ โรงเรียน งานการ ส่งเคราะห์ ให้การช่วยเหลือราษฎรผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ควรได้รับเบี้ยยังชีพ ทุกคน งานจัดเก็บ ภาษีควรลดอัตราการจัดเก็บภาษีลง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ในด้านช่าง และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการล้างท่อและระบายน้ำเป็นประจำทุกๆ เดือน

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าว ซึ่งจะเป็นการวิจัยสำรวจโดยเก็บแบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุด โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และภัยธรรมชาติอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกสำหรับ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (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 ตำบลค้ำพล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ ความพึงพอใจของประชาชนของทุกตำบลต่อโครงสร้างพื้นฐานรายด้าน พบว่า ด้านถนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ สำหรับด้านไฟฟ้าแสงสว่างส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือตำบลค้ำพล ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ และด้านประปาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลค้ำพล 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 การรักษาความสงบในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเจ็ด พบว่า พุดจาไฟเราะโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 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. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 3. สำหรับผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชนควรจัดระเบียบทางเท้า เพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนน และทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึง และใช้เวลาให้เหมาะสม กับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจรควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะในกระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันขยะอุดตันขยายกระบายน้ำ เพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจร และสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่างๆ ที่เหมาะสมควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติม ในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูมิปาณิก (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 3 งานบริการสาธารณสุข และประเด็นด้านที่ 4 งานทะเบียนราษฎร ($\bar{X} = 4.15$) ประเด็นด้านที่ 6 งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.14$) ประเด็นด้านที่ 1 งานสังคมสงเคราะห์ ($\bar{X} = 4.13$) ประเด็นด้านที่ 7 การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.11$) และประเด็นด้าน ที่ 2 งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประเด็นด้านที่ 5 งานควบคุมอาคาร และประเด็นด้านที่ 8 คุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และเมื่อพิจารณา

ในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 2 ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) ประเด็นด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.11$) และประเด็นด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมของการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 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) การอำนวยความสะดวกในการบริการ ประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.90 8) คุณภาพของการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 9) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 99.20 10) ด้านระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 และ 11) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.95

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอนาทม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอนาทม จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอนาทม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกรรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอนาทม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม และรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประภาพร เรืองรักษา (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอกงหรา จังหวัดจันทบุรี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอกงหรา จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน (KREJCIE & MORGAN, 1970, PP. 607-609) จำนวน 155 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (STRATIFICD

RANDOM SAMPLING) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (RATING SCALE) จำนวน 50 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.41- 0.87 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบที (INDEPENDENT T-TEST) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา มี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกับผู้ปกครอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4. โดยความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วสันต์ มณีวิหค (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของ อบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร จำนวน 381 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-TEST สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ ONE-WAY ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไว้วางใจได้ถูกต้องแม่นยำ ด้าน ให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มี

เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.สลุย อ.ท่าแพ จ.ชุมพรไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยเห็นควรมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ให้มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น ควรจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือทัศนศึกษาดูงานต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ควรได้บอกให้เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงรายละเอียดทุกครั้งในการให้บริการต่อประชาชน อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถ้วนถี่ และเจ้าหน้าที่ควรยึดถือแนวปฏิบัติเป็นในแนวทางเดียวกัน ไม่แบ่งชั้นแบ่งยศ หรือคนที่รู้จักสนิทสนมกว่ากัน

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดีมีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 1,250 คน การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากรในเขตตำบล คณะผู้วิจัยจัดทำการศึกษาเชิงปริมาณจากแบบสอบถามตามแบบประเมินความพึงพอใจขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้จัดทำแบบประเมินให้สอดคล้องกับแผนงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ และนิสิตมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจถึงแบบสอบถาม ข้อคำถาม หลังจากนั้นให้อาจารย์นิสิต นักศึกษาลงพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 1,250 ฉบับ และเก็บได้ครบ 1,250 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการโดยการหาค่า t-Test ค่า f-Test

ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่าง

ง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การวิจัยศึกษา (documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดในการแสดงความคิดเห็น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลทับมา แยกตามภารกิจ ได้ดังนี้

- 1) ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center มีผู้มารับบริการจำนวน 96 คน
 - 2) ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผู้มารับบริการจำนวน 117 คน
 - 3) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ 4) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ มีผู้มารับบริการเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 25,603 คน
 - 5) ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีผู้มารับบริการจำนวน 870 คน
- ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ มีประชากรในการศึกษาจำนวน 26,686 คน

สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, T. 1967) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{26,686}{(1+(26,686*0.05^2))}$$

$$n = 394.10$$

$$n \approx 394$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้

จะกำหนดเท่ากับ +/- 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น ในการศึกษานี้ สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน จึงเป็นจำนวนที่ยอมรับได้

จากนั้นคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ สามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยตามรายการกิจได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	จำนวน ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง ตามสัดส่วน	กลุ่ม ตัวอย่าง ในการวิจัย
- ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center	96	1	10
- ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	117	2	10
- ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	25,603	378	177
- ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ			177
- ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	870	13	20
รวม	26,686	394	394

และผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในแต่ละภารกิจจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลทับมา จนครบจำนวน 394 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนด ไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่ได้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลทับมา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยการลงพื้นที่ ระหว่างวันที่ 1-20 ตุลาคม 2568

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 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval Scale) ดังนี้

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

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดระดับโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่าๆ กัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	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

การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา สามารถคำนวณได้จาก

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

โดยสามารถแปลค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 เป็นผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน 394 ชุด ผลการวิจัยสามารถนำเสนอออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n=394)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	158	40.10
หญิง	236	59.90
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.90 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.10

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n=394)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	27	6.85
21 – 30 ปี	50	12.69
31 – 40 ปี	70	17.77
41 – 50 ปี	100	25.38
51 – 60 ปี	62	15.74
มากกว่า 60 ปี	85	21.57
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.38 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.57 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.77 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.74 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.69 และอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส (n=394)

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	150	38.07
สมรส	199	50.51
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	45	11.42
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.51 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.07 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 11.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n=394)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา / ต่ำกว่า	30	7.61
มัธยมศึกษาตอนต้น	104	26.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	127	32.23
อนุปริญญา / ปวส.	55	13.96
ปริญญาตรีขึ้นไป	78	19.80
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.23 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.40 ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.80 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 13.96 และประถมศึกษา/ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 7.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n=394)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	6.85
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	133	33.76
เกษตรกร/ประมง	8	2.03
พนักงานบริษัท	43	10.91
รับจ้าง	115	29.19
อื่นๆ	68	17.26
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.76 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 29.19 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 17.26 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.91 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.85 และเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 2.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n=394)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	29	7.36
5,001 – 10,000 บาท	60	15.23
10,001 – 15,000 บาท	113	28.68
15,001 – 20,000 บาท	80	20.30
20,001 – 25,000 บาท	54	13.71
มากกว่า 25,000 บาท	58	14.72
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.68 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.30 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.23 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.72 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.71 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ (n=394)

ความถี่ในการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำ	56	14.22
บางครั้ง	127	32.23
นาน ๆ ครั้ง	211	53.55
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มาขอรับบริการนาน ๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.55 รองลงมาคือ มาขอรับบริการเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.23 และมาขอรับบริการเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 14.22 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

1) การปฏิบัติงานด้าน Thapma Day Care Center

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้าน ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้าน Thapma Day Care Center (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าใช้บริการ ศูนย์ Thapma Day Care มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	4.90	0.32	มากที่สุด	1
2. การตรวจสอบคุณสมบัติและการคัดกรอง ผู้สูงอายุเพื่อเข้ารับบริการมีความเป็นธรรม และโปร่งใส	4.80	0.63	มากที่สุด	2
3. การให้บริการด้านการดูแล พึ่งพา และ ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเป็นไปตามขั้นตอน และมาตรฐานที่กำหนด	4.80	0.63	มากที่สุด	3
4. ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การรับ-ส่ง การดูแลรายวันหรือกิจกรรมประจำวัน มีความ เหมาะสม	4.70	0.95	มากที่สุด	5
5. ขั้นตอนโดยรวมของการให้บริการ มีความรวดเร็ว เป็นระบบ และลดความยุ่งยาก แก่ผู้รับบริการและครอบครัว	4.80	0.63	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.63	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้าน Thapma Day Care Center พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าใช้บริการศูนย์ Thapma Day Care มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 2 การตรวจสอบคุณสมบัติและการคัดกรองผู้สูงอายุเพื่อเข้ารับบริการมีความเป็นธรรมและโปร่งใส ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 3 การให้บริการด้านการดูแล พึ่งพา และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเป็นไปตามขั้นตอน และมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 5 ขั้นตอนโดยรวมของการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นระบบ และลดความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการและครอบครัว ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 4

ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การรับ-ส่ง การดูแลรายวันหรือกิจกรรมประจำวัน มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานด้าน Thapma Day Care Center (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ เช่น เบอร์โทรศัพท์ สำนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.70	0.95	มากที่สุด	2
2. ความพร้อมและความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก Line Official หรือสื่อชุมชน	4.70	0.95	มากที่สุด	3
3. ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปิด-ปิดศูนย์ กิจกรรม หรือโครงการส่งเสริมสุขภาพที่จัดขึ้น	4.70	0.95	มากที่สุด	4
4. ความสะดวกของช่องทางแจ้งปัญหา ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ	4.70	0.95	มากที่สุด	5
5. ความเหมาะสมของเวลาการเปิดให้บริการ และความยืดหยุ่นในการติดต่อประสานงานกับศูนย์	4.90	0.32	มากที่สุด	1
รวม	4.74	0.82	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานด้าน Thapma Day Care Center พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 ความเหมาะสมของเวลาการเปิดให้บริการและความยืดหยุ่นในการติดต่อประสานงานกับศูนย์ ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ เช่น เบอร์โทรศัพท์ สำนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ($\bar{X} = 4.70$) ประเด็นที่ 2 ความพร้อมและความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก Line Official หรือสื่อชุมชน ($\bar{X} = 4.70$) ประเด็นที่ 3 ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปิด-ปิดศูนย์ กิจกรรม หรือโครงการส่งเสริมสุขภาพที่จัดขึ้น ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 4 ความสะดวกของช่องทางแจ้งปัญหา ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อ่อนโยน และเคารพศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ	5.00	0.00	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ครอบครัวหรือผู้ดูแลอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์	5.00	0.00	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้สูงอายุหรือครอบครัว	4.70	0.95	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น และมีจิตบริการในการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง	4.60	1.26	มากที่สุด	5
รวม	4.86	0.44	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อ่อนโยน และเคารพศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ครอบครัวหรือผู้ดูแลอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้สูงอายุหรือครอบครัว ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น และมีจิตบริการในการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความสะอาด ความปลอดภัย และ ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์ Thapma Day Care	4.60	1.26	มากที่สุด	5
2. ความเหมาะสมของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดูแล พื้นฟู และทำกิจกรรม ของผู้สูงอายุ	4.70	0.95	มากที่สุด	4
3. ความสะดวกในการเดินทางและการจัดพื้นที่ จอดรถสำหรับผู้รับบริการและครอบครัว	5.00	0.00	มากที่สุด	1
4. ความเพียงพอของพื้นที่สำหรับกิจกรรม นันทนาการ เช่น ห้องกิจกรรม พื้นที่พักผ่อน พื้นที่ออกกำลังกาย	4.80	0.63	มากที่สุด	3
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ทางลาด ห้องน้ำเฉพาะ และเก้าอี้พัก	4.90	0.32	มากที่สุด	2
รวม	4.80	0.63	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 ความสะดวกในการเดินทางและการจัดพื้นที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการและครอบครัว ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 5 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ทางลาด ห้องน้ำเฉพาะ และเก้าอี้พัก ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 4 ความเพียงพอของพื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ เช่น ห้องกิจกรรม พื้นที่พักผ่อน พื้นที่ออกกำลังกาย ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดูแล พื้นฟู และทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 1 ความสะอาด ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์ Thapma Day Care ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.63	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.82	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.44	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.63	มากที่สุด	3
รวม	4.80	0.63	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

2) การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. มีป้ายแสดงข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	4.80	0.63	มากที่สุด	2
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วต่อผู้มาใช้บริการแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.70	0.95	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน	4.80	0.63	มากที่สุด	3
4. การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง	4.80	0.63	มากที่สุด	4
5. กระบวนการทำงานในการให้บริการประชาชนโดยรวมในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความเหมาะสม โปร่งใส มุ่งประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชน	4.90	0.32	มากที่สุด	1
รวม	4.80	0.63	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 กระบวนการทำงานในการให้บริการประชาชนโดยรวมในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความเหมาะสม โปร่งใส มุ่งประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{X}=4.90$) ประเด็นที่ 1 มีป้ายแสดงข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.80$) ประเด็นที่ 3 ระยะเวลาการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความสะดวก รวดเร็วลดขั้นตอน ($\bar{X}=4.80$) ประเด็นที่ 4 การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมี

ความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.80$) และ ประเด็นที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วต่อผู้มาใช้บริการแจ้งเหตุหรือ ขอความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}=4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้าน ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.90	0.32	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ	4.90	0.32	มากที่สุด	2
3. ช่องทางการให้บริการสะดวก รวดเร็ว มีความชัดเจน ทันต่อเหตุการณ์	4.90	0.32	มากที่สุด	3
4. มีช่องทางให้คำแนะนำสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับงาน ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง	4.90	0.32	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ	4.90	0.32	มากที่สุด	5
รวม	4.90	0.32	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X}=4.90$) ประเด็นที่ 2 มีความหลากหลายช่องทางการให้บริการช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ ($\bar{X}=4.90$) ประเด็นที่ 3 ช่องทางการให้บริการสะดวก รวดเร็วมีความชัดเจน ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X}=4.90$) ประเด็นที่ 4 มีช่องทางให้คำแนะนำสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับงาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X}=4.90$) และประเด็นที่

5 มีช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ ($\bar{X} = 4.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	4.90	0.32	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม อธิบายคดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน	4.90	0.32	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.90	0.32	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.32	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ เรียบร้อย	4.80	0.63	มากที่สุด	5
รวม	4.88	0.38	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม อธิบายคดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

($\bar{X} = 4.90$) และประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุขภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการดับเพลิง การกู้ภัย และการช่วยเหลือผู้ประสบภัย	4.80	0.63	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น เดินทางถึงง่าย มีความปลอดภัย	4.80	0.63	มากที่สุด	2
3. ความพร้อมของยานพาหนะดับเพลิง รถกู้ภัย และเครื่องมือสื่อสารในการออกปฏิบัติงาน	4.80	0.63	มากที่สุด	3
4. ความสะอาด ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของพื้นที่ให้บริการและสถานที่พักของเจ้าหน้าที่	4.80	0.63	มากที่สุด	4
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำประปา ห้องน้ำ และพื้นที่จอดรถสำหรับประชาชน	4.80	0.63	มากที่สุด	5
รวม	4.80	0.63	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการดับเพลิง การกู้ภัย และการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น เดินทางถึงง่าย มีความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 3 ความพร้อมของยานพาหนะดับเพลิง รถกู้ภัย และเครื่องมือสื่อสารในการออกปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 4 ความสะอาด ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของพื้นที่ให้บริการและสถานที่พักของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 5 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำประปา ห้องน้ำ และพื้นที่จอดรถสำหรับประชาชน ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.63	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.32	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.63	มากที่สุด	4
รวม	4.85	0.49	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

3) การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ขั้นตอนการขอรับบริการเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชนเป็นระบบ และการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปตามเวลาที่ประกาศ	4.85	0.36	มากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กลิ่น เสียง ควัน หรือขยะตกค้าง มีความสะดวกและติดตามผลได้	4.85	0.36	มากที่สุด	2
3. ขั้นตอนการให้บริการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดแมลง พาหะนำโรค หรือการล้างถังขยะ มีความรวดเร็วและได้มาตรฐาน	4.79	0.42	มากที่สุด	3
4. การดำเนินงานควบคุมสุขภาพของร้านอาหาร ตลาดสด และสถานประกอบการ เป็นไปตามระเบียบและมาตรฐานสุขภาพ	4.76	0.50	มากที่สุด	4
5. ขั้นตอนโดยรวมของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความโปร่งใส รวดเร็ว และลดความยุ่งยากในการบริการของประชาชน	4.76	0.50	มากที่สุด	5
รวม	4.80	0.43	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ขั้นตอนการขอรับบริการเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชนเป็นระบบ และการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปตามเวลาที่ประกาศ ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 2 ขั้นตอนการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กลิ่น เสียง ควัน หรือขยะตกค้าง มีความสะดวกและติดตามผลได้ ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดแมลง พาหะนำโรค หรือการล้างถังขยะ มีความรวดเร็วและได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.79$) ประเด็นที่ 4 การดำเนินงานควบคุมสุขภาพของร้านอาหาร ตลาดสด และสถานประกอบการ เป็นไปตามระเบียบและมาตรฐานสุขภาพ ($\bar{X} = 4.76$) และประเด็นที่ 5 ขั้นตอนโดยรวม

ของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความโปร่งใส รวดเร็ว และลดความยุ่งยากในการรับบริการของประชาชน ($\bar{X}=4.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลหรือ ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น โทรศัพท์ สำนักงานเทศบาล หรือช่องทางออนไลน์	4.67	0.69	มากที่สุด	5
2. ความหลากหลายของช่องทาง ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก Line Official หรือป้ายประกาศ ในชุมชน	4.79	0.48	มากที่สุด	1
3. ความชัดเจนของการแจ้งกำหนดเวลา การเก็บขยะ การทำความสะอาดถนน หรือ การฉีดพ่นสารเคมีกำจัดยุงโตเต็มวัย	4.76	0.61	มากที่สุด	3
4. ความสะดวกของช่องทางให้คำปรึกษาเรื่อง การจัดการขยะ ในครัวเรือนและการคัดแยก ขยะรีไซเคิล	4.79	0.48	มากที่สุด	2
5. ความเหมาะสมของช่องทางการรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่	4.76	0.50	มากที่สุด	4
รวม	4.75	0.55	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก Line Official หรือป้ายประกาศในชุมชน ($\bar{X}=4.79$) ประเด็นที่ 4 ความสะดวกของช่องทางให้คำปรึกษาเรื่องการจัดการขยะในครัวเรือนและการคัดแยกขยะรีไซเคิล ($\bar{X}=4.79$) ประเด็นที่ 3 ความชัดเจนของการแจ้งกำหนดเวลาการเก็บขยะ การทำความสะอาดถนน หรือการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดยุงโตเต็มวัย ($\bar{X}=4.76$) ประเด็นที่ 5 ความเหมาะสมของช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเกี่ยวกับการจัดการ

สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ($\bar{X}=4.76$) และประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลหรือร้องเรียน ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น โทรศัพท์ สำนักงานเทศบาล หรือช่องทางออนไลน์ ($\bar{X}=4.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอย่างเหมาะสม	4.73	0.57	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ อธิบายดี และให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.73	0.57	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาและมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.67	0.74	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรักษาความสะอาด การจัดการขยะ และสุขภาพในครัวเรือนได้อย่างชัดเจน	4.73	0.57	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม	4.76	0.50	มากที่สุด	1
รวม	4.72	0.59	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=4.76$) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.76$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ อธิบายดี และให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.73$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรักษาความสะอาด การจัดการขยะ และสุขภาพในครัวเรือนได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.73$) และประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาและมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความพึงพอใจต่อระบบการชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะออนไลน์หรือการขอหนังสือรับรองการแจ้งออนไลน์	4.73	0.57	มากที่สุด	3
2. ความสะดวกและความปลอดภัยของยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บขนขยะ	4.85	0.36	มากที่สุด	1
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของจุดทิ้งขยะหรือจุดพักขยะในพื้นที่	4.70	0.64	มากที่สุด	4
4. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการประชาชน เช่น สำนักงานสิ่งแวดล้อม จุดบริการประชาชน หรือศูนย์กำจัดขยะ	4.76	0.50	มากที่สุด	2
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ระบบน้ำประปา ห้องน้ำ และพื้นที่สำหรับแยกขยะรีไซเคิลในชุมชน	4.70	0.64	มากที่สุด	5
รวม	4.75	0.54	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความสะดวกและความปลอดภัยของยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บขนขยะ ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 4 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการประชาชน เช่น สำนักงานสิ่งแวดล้อม จุดบริการประชาชน หรือศูนย์กำจัดขยะ ($\bar{X} = 4.76$) ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อระบบการชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะออนไลน์หรือการขอหนังสือรับรองการแจ้งออนไลน์ ($\bar{X} = 4.73$) ประเด็นที่ 3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของจุดทิ้งขยะหรือจุดพักขยะในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 5 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ระบบน้ำประปา ห้องน้ำ และพื้นที่สำหรับแยกขยะรีไซเคิลในชุมชน ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.43	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.55	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.59	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.54	มากที่สุด	3
รวม	4.76	0.53	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

4) การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ขั้นตอนการขอรับบริการเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่สาธารณะ มีความเป็นเป็นระบบและดำเนินการตามเวลาที่กำหนด	4.73	0.72	มากที่สุด	2
2. การดำเนินการล้างทำความสะอาดถนนทางเท้า และพื้นที่ชุมชนมีขั้นตอนที่ชัดเจนและต่อเนื่อง	4.72	0.78	มากที่สุด	5
3. ขั้นตอนการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมถูกสุขลักษณะ และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน	4.73	0.73	มากที่สุด	3
4. กระบวนการแจ้งปัญหาความไม่สะอาด เช่น ขยะตกค้าง หรือกลิ่นเหม็น มีความสะดวกและได้รับการแก้ไขรวดเร็ว	4.73	0.72	มากที่สุด	4
5. การดำเนินงานรักษาความสะอาดโดยรวมมีความเป็นระบบ โปร่งใส และลดความยุ่งยากในการขอรับบริการจากประชาชน	4.77	0.63	มากที่สุด	1
รวม	4.74	0.72	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 การดำเนินงานรักษาความสะอาดโดยรวมมีความเป็นระบบ โปร่งใส และลดความยุ่งยากในการขอรับบริการจากประชาชน ($\bar{X}=4.77$) ประเด็นที่ 1 ขั้นตอนการขอรับบริการเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่สาธารณะ มีความเป็นเป็นระบบและดำเนินการตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.73$) ประเด็นที่ 3 ขั้นตอนการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยมีความเหมาะสมถูกสุขลักษณะ และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน ($\bar{X}=4.73$) ประเด็นที่ 4 กระบวนการแจ้งปัญหาความไม่สะอาด เช่น ขยะตกค้าง หรือกลิ่นเหม็น มีความสะดวกและได้รับการแก้ไขรวดเร็ว ($\bar{X}=4.73$) และประเด็นที่ 2 การดำเนินการล้างทำความสะอาดถนน ทางเท้า และพื้นที่ชุมชนมีขั้นตอนที่ชัดเจนและต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการติดต่อแจ้งปัญหา ความสกปรกหรือขอรับบริการเก็บขยะ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หรือ สำนักงานเทศบาล	4.78	0.64	มากที่สุด	2
2. ความหลากหลายของช่องทาง ประชาสัมพันธ์กำหนดการเก็บขยะ เช่น ป้าย ประกาศ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือ Line Official	4.79	0.60	มากที่สุด	1
3. ความชัดเจนของการแจ้งกำหนดการเก็บ ขยะในแต่ละพื้นที่/ชุมชน	4.77	0.67	มากที่สุด	3
4. ความสะดวกของช่องทางในการเสนอ ความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษา ความสะอาดในพื้นที่	4.74	0.69	มากที่สุด	4
5. ความรวดเร็วของการตอบสนองต่อ การติดต่อจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.74	0.68	มากที่สุด	5
รวม	4.76	0.66	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์กำหนดการเก็บขยะ เช่น ป้ายประกาศ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือ Line Official ($\bar{X} = 4.79$) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการติดต่อแจ้งปัญหาความสกปรกหรือขอรับบริการเก็บขยะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หรือสำนักงานเทศบาล ($\bar{X} = 4.78$) ประเด็นที่ 3 ความชัดเจนของการแจ้งกำหนดการเก็บขยะในแต่ละพื้นที่/ชุมชน ($\bar{X} = 4.77$) ประเด็นที่ 4 ความสะดวกของช่องทางในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.74$) และประเด็นที่ 5 ความรวดเร็วของการตอบสนองต่อการติดต่อจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดปฏิบัติงานตรงต่อเวลาและรับผิดชอบพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง	4.77	0.64	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อภัยภัยดี และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	4.78	0.62	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบและเอาใจใส่ในงานรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ	4.75	0.67	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบและแต่งกายเหมาะสมตามระเบียบของเทศบาล	4.78	0.63	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและพร้อมให้ ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนร้องขอ	4.80	0.59	มากที่สุด	1
รวม	4.78	0.63	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและพร้อมให้ ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนร้องขอ ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อภัยภัยดี และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.78$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบและแต่งกายเหมาะสมตามระเบียบของเทศบาล ($\bar{X} = 4.78$) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดปฏิบัติงานตรงต่อเวลาและรับผิดชอบพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.77$) และประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบและเอาใจใส่ในงานรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความเพียงพอของถังขยะในพื้นที่สาธารณะ เช่น ถนน สวนสาธารณะ และตลาด	4.78	0.63	มากที่สุด	4
2. ความสะอาดและสภาพพร้อมใช้งานของ ถังขยะ จุดทิ้งขยะ และพื้นที่พักขยะ	4.77	0.62	มากที่สุด	5
3. ความเหมาะสมของยานพาหนะและอุปกรณ์ ที่ใช้ในการเก็บขยะและทำความสะอาดพื้นที่ สาธารณะ	4.82	0.53	มากที่สุด	3
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ สวนสาธารณะ ถนน ทางเท้า และบริเวณ โดยรอบ	4.84	0.47	มากที่สุด	1
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำสาธารณะ น้ำล้างมือ หรือที่พักขยะ รีไซเคิลในพื้นที่สาธารณะ	4.83	0.53	มากที่สุด	2
รวม	4.81	0.56	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสวนสาธารณะ ถนน ทางเท้า และบริเวณโดยรอบ ($\bar{X} = 4.84$) ประเด็นที่ 5 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำสาธารณะ น้ำล้างมือ หรือที่พักขยะรีไซเคิลในพื้นที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.83$) ประเด็นที่ 3 ความเหมาะสมของยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บขยะและทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.82$) ประเด็นที่ 1 ความเพียงพอของถังขยะในพื้นที่สาธารณะ เช่น ถนน สวนสาธารณะ และตลาด ($\bar{X} = 4.78$) และประเด็นที่ 2 ความสะอาดและสภาพพร้อมใช้งานของถังขยะ จุดทิ้งขยะ และพื้นที่พักขยะ ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ (n=177)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.72	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.66	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.63	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.56	มากที่สุด	1
รวม	4.77	0.64	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

5) การปฏิบัติงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน	4.85	0.37	มากที่สุด	1
2. กระบวนการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย หรือฝึกอาชีพมีความเป็น ระบบและสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้สูงอายุ	4.70	0.80	มากที่สุด	5
3. ขั้นตอนการรับคำปรึกษา การดูแลให้ ความช่วยเหลือ หรือการติดตามผลดำเนินการ มีความต่อเนื่องและชัดเจน	4.80	0.52	มากที่สุด	3
4. การให้บริการของศูนย์มีการดำเนินงาน ตามระยะเวลาที่กำหนดและมีความเหมาะสม กับผู้สูงอายุ	4.85	0.49	มากที่สุด	2
5. ขั้นตอนโดยรวมของการให้บริการของ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมีความรวดเร็ว โปร่งใส และไม่ยุ่งยากต่อผู้รับบริการ	4.80	0.52	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.54	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 4 การให้บริการของศูนย์มีการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดและมีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 3 ขั้นตอนการรับคำปรึกษา การดูแลให้ความช่วยเหลือ หรือการติดตามผลดำเนินการมีความต่อเนื่องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 5 ขั้นตอนโดยรวมของการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมีความรวดเร็ว โปร่งใส และไม่ยุ่งยากต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 2 กระบวนการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย หรือฝึกอาชีพมีความเป็นระบบ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสารของศูนย์ เช่น ช่องทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ Line Official	4.80	0.52	มากที่สุด	3
2. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม หรือโครงการของศูนย์ฯ ให้ผู้สูงอายุและครอบครัวทราบ	4.85	0.49	มากที่สุด	1
3. ความหลากหลายของช่องทางที่ใช้สื่อสารกับประชาชน เช่น เสียงตามสาย Facebook และ Line เป็นต้น	4.80	0.52	มากที่สุด	4
4. ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์	4.85	0.37	มากที่สุด	2
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดศูนย์ และการเข้าถึงกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน	4.80	0.52	มากที่สุด	5
รวม	4.82	0.48	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม หรือโครงการของศูนย์ฯ ให้ผู้สูงอายุและครอบครัวทราบ ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 4 ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสารของศูนย์ เช่น ช่องทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ Line Official ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 3 ความหลากหลายของช่องทางที่ใช้สื่อสารกับประชาชน เช่น เสียงตามสาย Facebook และ Line เป็นต้น ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 5 ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดศูนย์ และการเข้าถึงกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการจัดบริการผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.85	0.37	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และเคารพศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ	4.85	0.37	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุและครอบครัวได้อย่างชัดเจน	4.85	0.37	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.80	0.52	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการจัดกิจกรรม และสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและอบอุ่นให้แก่ผู้สูงอายุ	4.85	0.37	มากที่สุด	4
รวม	4.84	0.40	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการจัดบริการผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และเคารพศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุและครอบครัวได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการจัดกิจกรรม และสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและอบอุ่นให้แก่ผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.85$) และประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความสะอาด ความปลอดภัย และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ภายในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.95	0.22	มากที่สุด	1
2. ความเพียงพอของพื้นที่จัดกิจกรรม เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องเรียน ห้องฝึกอาชีพ หรือพื้นที่พักผ่อน	4.95	0.22	มากที่สุด	2
3. ความสะดวกของระบบการเดินทางและ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้มารับบริการ	4.75	0.72	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม	4.85	0.37	มากที่สุด	4
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ห้องน้ำ เฉพาะ หรือเก้าอี้นั่งพัก	4.90	0.31	มากที่สุด	3
รวม	4.88	0.37	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะอาด ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ภายในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.95$) ประเด็นที่ 2 ความเพียงพอของพื้นที่จัดกิจกรรม เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องเรียน ห้องฝึกอาชีพ หรือพื้นที่พักผ่อน ($\bar{X} = 4.95$) ประเด็นที่ 5 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ห้องน้ำเฉพาะ หรือเก้าอี้นั่งพัก ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการจัดกิจกรรม ($\bar{X} = 4.85$) และประเด็นที่ 3 ความสะดวกของระบบการเดินทางและที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.54	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.48	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.40	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.37	มากที่สุด	1
รวม	4.84	0.45	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามภารกิจ

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ในภาพรวม	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.74	94.80
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00
รวม	4.80	96.00
ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.90	98.00
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	97.60
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00
รวม	4.85	97.00
ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75	95.00
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	94.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	95.00
รวม	4.76	95.20
ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	94.80
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	95.60
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20
รวม	4.77	95.40
ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	97.60
รวม	4.84	96.80
รวมทุกภารกิจ	4.80	96.00

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 96.00** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1) การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.00 |
| 2) การปฏิบัติงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.80 |
| 3) การปฏิบัติงานด้าน Thapma Day Care Center | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.00 |
| 4) การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40 |
| 5) การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.34 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะของประชาชน
1	ประชาชนสะท้อนว่าการให้บริการเก็บขยะยังมีข้อบกพร่องในหลายด้าน ทั้งในเรื่องพนักงานขับรถเก็บขยะที่ขับรถเร็วเกินไปจนเกิดความไม่ปลอดภัย และปริมาณถังขยะที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในบางพื้นที่ ส่งผลให้ขยะตกค้างและเกิดกลิ่นเหม็น นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มจุดวางถังขยะบริเวณหน้าบ้านและพื้นที่สาธารณะ รวมถึงปรับปรุงระบบจัดการกลิ่นขยะและน้ำเสียจากท่อระบายน้ำ ซึ่งส่งกลิ่นเหม็นรบกวน เพื่อยกระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน
2	ประชาชนให้ข้อมูลว่ามีปัญหาขยะเพิ่มจำนวนมาก เนื่องจากน้ำท่วมขังและไม่มีกรรณิณพณียากำจัดขยงในพื้นที่อย่างสมำเสมอ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพของประชาชน จึงเสนอให้มีการวางแผนฉีดพ่นยุงลายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามตรวจสอบจุดเสี่ยงที่อาจเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของยุงเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
3	มีข้อเสนอให้เพิ่มจำนวนไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ชุมชน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและเพิ่มความปลอดภัยในช่วงเวลากลางคืน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมกล้องวงจรปิด (CCTV) ที่ชำรุด เพื่อให้สามารถใช้ในการเฝ้าระวังเหตุและรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4	ประชาชนสะท้อนว่ามีปัญหาน้ำท่วมขังในบางพื้นที่ โดยขาดการตรวจสอบและติดตามอย่างต่อเนื่อง แม้มีการแจ้งเรื่องไปแล้วแต่ยังไม่มีการดำเนินการแก้ไข จึงเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการลอกท่อระบายน้ำและกำจัดสิ่งอุดตัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ พร้อมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนสถานการณ์น้ำล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมการป้องกันได้อย่างทันท่วงที
5	มีข้อเสนอให้เทศบาลจัดสรรอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ แทนการแจกจ่ายอาหารบรรเทาทุกข์ทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะสุขภาพของผู้รับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากในปัจจุบันมีกิจกรรมลักษณะนี้ลดลงเมื่อเทียบกับ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะของประชาชน
	ช่วงที่ผ่านมา การส่งเสริมกิจกรรมดังกล่าวจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น
	ประชาชนเสนอให้เทศบาลเพิ่มความถี่ในการล้างตลาดและปรับปรุงระบบการจัดการสุขาภิบาล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและส่งเสริมสุขอนามัยของผู้ค้าและผู้บริโภคในพื้นที่

จากตารางที่ 4.34 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมาในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ประชาชนสะท้อนว่าการให้บริการเก็บขยะยังมีข้อบกพร่องในหลายด้าน ทั้งในเรื่องพนักงานขับรถเก็บขยะที่ขับรถเร็วเกินไปจนเกิดความปลอดภัย และปริมาณถังขยะที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในบางพื้นที่ ส่งผลให้ขยะตกค้างและเกิดกลิ่นเหม็น นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มจุดวางถังขยะบริเวณหน้าบ้านและพื้นที่สาธารณะ รวมถึงปรับปรุงระบบจัดการกลิ่นขยะและน้ำเสียจากท่อระบายน้ำ ซึ่งส่งกลิ่นเหม็นรบกวน เพื่อยกระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ประชาชนให้ข้อมูลว่ามีปัญหายุงลายเพิ่มจำนวนมาก เนื่องจากน้ำท่วมขังและไม่มีการฉีดพ่นยากำจัดยุงในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพของประชาชน จึงเสนอให้มีการวางแผนฉีดพ่นยุงลายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามตรวจสอบจุดเสี่ยงที่อาจเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของยุงเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีข้อเสนอให้เพิ่มจำนวนไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ชุมชน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและเพิ่มความปลอดภัยในช่วงเวลากลางคืน นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมกล้องวงจรปิด (CCTV) ที่ชำรุด เพื่อให้สามารถใช้ในการเฝ้าระวังเหตุและรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนสะท้อนว่ามีปัญหาน้ำท่วมขังในบางพื้นที่ โดยขาดการตรวจสอบและติดตามอย่างต่อเนื่อง แม้มีการแจ้งเรื่องไปแล้วแต่ยังไม่มีการดำเนินการแก้ไข จึงเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการลอกท่อระบายน้ำและกำจัดสิ่งอุดตัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ พร้อมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนสถานการณ์น้ำล้นท่อน้ำ เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมการป้องกันได้อย่างทันทั่วถึง มีข้อเสนอให้เทศบาลจัดสรรอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ แทนการแจกจ่ายอาหารบรรเทาทุกข์ทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะสุขภาพของผู้รับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากในปัจจุบันมีกิจกรรมลักษณะนี้ลดลงเมื่อเทียบกับช่วงที่ผ่านมา การส่งเสริมกิจกรรมดังกล่าวจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น และประชาชนเสนอให้เทศบาลเพิ่มความถี่ในการล้างตลาดและปรับปรุงระบบการจัดการสุขาภิบาล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและส่งเสริมสุขอนามัยของผู้ค้าและผู้บริโภคในพื้นที่

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ จำนวน 5 งาน ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) การปฏิบัติงานด้าน Thapma Day Care Center 2) การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4) การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ และ 5) การปฏิบัติงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลทับมา จำนวนทั้งหมด 394 ราย

สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.90 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.38 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.51 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.23 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 33.76 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.68 และมาขอรับบริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.55

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

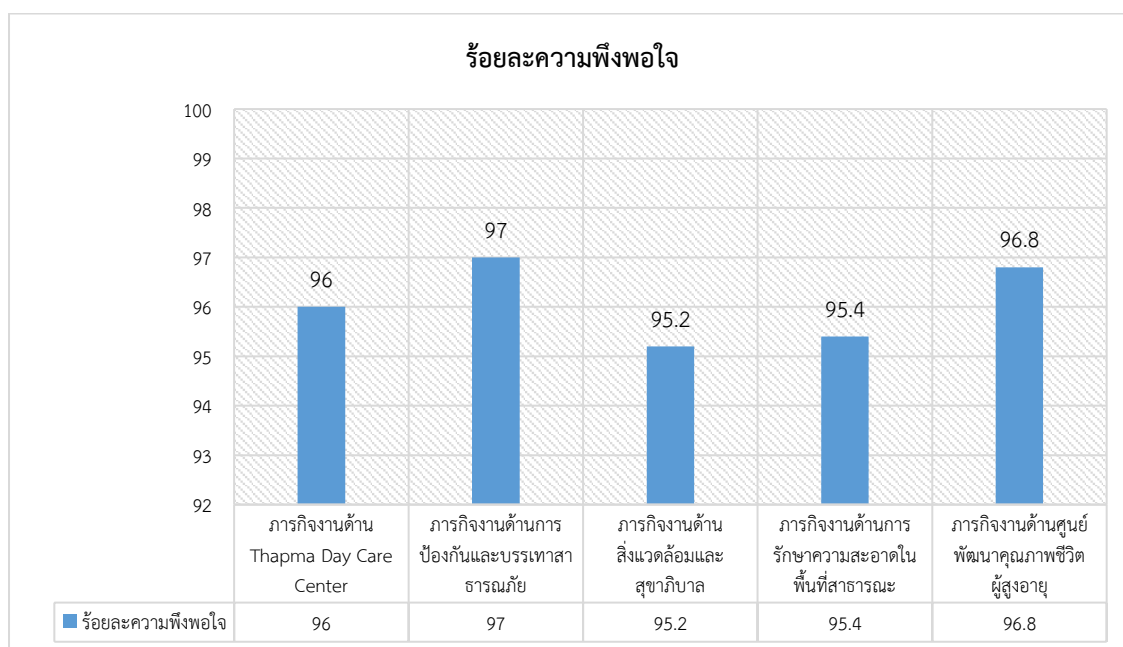
ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.81$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.76$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.74$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.88$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.82$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) ตามลำดับ

และภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล ตำบลทับมา พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 96.00** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1) ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.00 |
| 2) ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.80 |
| 3) ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.00 |
| 4) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40 |
| 5) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 |



รูปที่ 5.1 สรุปผลร้อยละความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมาในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ประชาชนสะท้อนว่าการให้บริการเก็บขยะยังมีข้อบกพร่องในหลายด้าน ทั้งในเรื่องพนักงานขับรถเก็บขยะที่ขับรถเร็วเกินไปจนเกิดความไม่ปลอดภัย และปริมาณถังขยะที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในบางพื้นที่ ส่งผลให้ขยะตกค้างและเกิดกลิ่นเหม็น นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มจุดวางถังขยะบริเวณหน้าบ้านและพื้นที่สาธารณะ รวมถึงปรับปรุงระบบจัดการกลิ่นขยะและน้ำเสียจากท่อระบายน้ำ ซึ่งส่งกลิ่นเหม็นรบกวน เพื่อยกระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ประชาชนให้ข้อมูลว่ามีปัญหายุงลายเพิ่มจำนวนมาก เนื่องจากน้ำท่วมขังและไม่มีการฉีดพ่นยากำจัดยุงในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพของประชาชน จึงเสนอให้มีการวางแผนฉีดพ่นยุงลายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามตรวจสอบจุดเสี่ยงที่อาจเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของยุงเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีข้อเสนอให้เพิ่มจำนวนไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ชุมชน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและเพิ่มความปลอดภัยในช่วงเวลากลางคืน นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมกล้องวงจรปิด (CCTV) ที่ชำรุด เพื่อให้สามารถใช้ในการเฝ้าระวังเหตุและรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนสะท้อนว่ามีปัญหาน้ำท่วมขังในบางพื้นที่ โดยขาดการตรวจสอบและติดตามอย่างต่อเนื่อง แม้มีการแจ้งเรื่องไปแล้วแต่ยังไม่มีการดำเนินการแก้ไข จึงเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการลอกท่อระบายน้ำและกำจัดสิ่งอุดตัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ พร้อมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนสถานการณ์น้ำล้นวงน้ำ เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมการป้องกันได้อย่างทันทั่วถึง มีข้อเสนอให้เทศบาลจัดสรรอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ แทนการแจกจ่ายอาหารบรรเทาทุกข์ทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะสุขภาพของผู้รับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้เพิ่มกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากในปัจจุบันมีกิจกรรมลักษณะนี้ลดลงเมื่อเทียบกับช่วงที่ผ่านมา การส่งเสริมกิจกรรมดังกล่าวจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น และประชาชนเสนอให้เทศบาลเพิ่มความถี่ในการล้างตลาดและปรับปรุงระบบการจัดการสุขาภิบาล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและส่งเสริมสุขอนามัยของผู้ค้าและผู้บริโภคในพื้นที่

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติลล. (2524). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- _____. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ชนการพิมพ์.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ ร.บ.ม. (การเมืองและการ ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- โกวิทย์ พวงงาม. (2549). *องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลัง สร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรรยา ศิริพร. (2537). *ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาด. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา พัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย ปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. พัฒนบริหาร ศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- จิราพร วีระหงษ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. ภาคนิพนธ์คณะ พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ชลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง ท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แว่งแสมคำเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.*
- ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.*

- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรรณการกรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพดล สาริบุตร. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย*. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ปิสิเนสเวิร์ด.
- ประภาพร เรืองรักษา. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). *อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). *องค์การและการ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทักษ์ ทรูพิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พิน ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา : ม.ป.ป. (อัสสำเนา)
- พระ สيناเจริญ. (2544). ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์
(รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ
การปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์.
อุดรดิตถ์: งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ.
- มังกร ชูระพันธ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลทรงคนอง อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม. รายงานการศึกษาอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตตัญญู เทียนปฐม. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมิกราช. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลัดดา แสนภักดี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ:
อักษรเจริญทัศน์.
- วรรณวิภา พีราวัชร. (2549). คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสีแยกบ้าน
แขก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วสันต์ มณีวิหค. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม. (2529). การจัดระบบองค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการ
สาธารณะในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลาภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความ
สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสน
ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2525). *การจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อการออกแบบงานสถาปัตยกรรม*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เวชพล อ่อนละมัย และคณะ. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553*.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญา ลักขิตานนท์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอสฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2539). *การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- สรณเสริญ พงษ์พัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2513). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร วัชรปรีชาวงศ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.
- _____. (2522). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์*. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต*. กรุงเทพฯ: สมาคมพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.

- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2546). *การตลาดบริการ (Principles of service marketing and management)*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อดุลย์ หิริรักษ์เสาวณีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนูรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูมิปาณิก. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2533). *รัฐธรรมนูญฉบับประชาชนพร้อมวิจารณ์*. กรุงเทพฯ: การันต์การพิมพ์.
- อนงก กลยนิ. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร*. รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนวย ชัดทองล้วน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง*. 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, Inc.
- 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.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(ภารกิจงานด้าน Thapma Day Care Center)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง

เทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลทับมา

☐ เป็นประจำ

☐ บางครั้ง

☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าใช้บริการศูนย์ Thapma Day Care มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน					
2. การตรวจสอบคุณสมบัติและการคัดกรองผู้สูงอายุเพื่อเข้ารับบริการมีความเป็นธรรมและโปร่งใส					
3. การให้บริการด้านการดูแล พึ่งพา และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนด					
4. ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การรับ-ส่ง การดูแลรายวัน หรือกิจกรรมประจำวัน มีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนโดยรวมของการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นระบบ และลดความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการและครอบครัว					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ เช่น เบอร์โทรศัพท์ สำนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์					
2. ความพร้อมและความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก Line Official หรือสื่อชุมชน					
3. ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปิด-ปิดศูนย์ กิจกรรม หรือโครงการส่งเสริมสุขภาพที่จัดขึ้น					
4. ความสะดวกของช่องทางแจ้งปัญหา ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ					
5. ความเหมาะสมของเวลาการเปิดให้บริการและความยืดหยุ่นในการติดต่อประสานงานกับศูนย์					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อ่อนโยน และเคารพศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ					
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ครอบครัวหรือผู้ดูแลอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้สูงอายุหรือครอบครัว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น และมีจิตบริการในการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะอาด ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของพื้นที่ ในศูนย์ Thapma Day Care					
2. ความเหมาะสมของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการดูแล พื้นฟู และทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ					
3. ความสะดวกในการเดินทางและการจัดพื้นที่จอดรถสำหรับผู้ รับบริการและครอบครัว					
4. ความเพียงพอของพื้นที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการ เช่น ห้องกิจกรรม พื้นที่พักผ่อน พื้นที่ออกกำลังกาย					
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและ ผู้พิการ เช่น ทางลาด ห้องน้ำเฉพาะ และเก้าอี้พัก					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ดำเนินการในศูนย์ฯ

1. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมฝึกสมอง กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมการฝึกสมาธิ

2. ความพึงพอใจต่อการดูแลด้านกายภาพและแพทย์แผนไทย

3. ความพึงพอใจต่อการดูแลด้านการพยาบาลและสุขภาพองค์รวม

4. ความพึงพอใจต่ออาหารว่างและอาหารสำหรับผู้สูงอายุ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(ภารกิจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง

เทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลทับมา

☐ เป็นประจำ

☐ บางครั้ง

☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายแสดงข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจน สะดวก รวดเร็ว					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วต่อผู้มาใช้บริการแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. ระยะเวลาการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน					
4. การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมตามลำดับก่อนหลัง					
5. กระบวนการทำงานในการให้บริการประชาชนโดยรวมในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความเหมาะสม โปร่งใส มุ่งประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชน					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ					
2. มีความหลากหลายช่องทางการให้บริการช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น เช่น โทรศัพท์ สายด่วน เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ					
3. ช่องทางการให้บริการสะดวก รวดเร็ว มีความชัดเจนทันต่อเหตุการณ์					
4. มีช่องทางให้คำแนะนำสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง					
5. มีช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น เว็บไซต์ Facebook Line ฯลฯ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนเป็นอย่างดี					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ อ่อนน้อม อธิบายดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน					
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพ เรียบร้อย					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการดับเพลิง การกู้ภัย และการช่วยเหลือผู้ประสบภัย					
2. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น เดินทางถึงง่าย มีความปลอดภัย					
3. ความพร้อมของยานพาหนะดับเพลิง รถกู้ภัย และเครื่องมือสื่อสารในการออกปฏิบัติงาน					
4. ความสะอาด ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของพื้นที่ ให้บริการและสถานที่พักของเจ้าหน้าที่					
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำประปา ห้องน้ำ และพื้นที่จอดรถสำหรับประชาชน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง

เทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลทับมา

☐ เป็นประจำ

☐ บางครั้ง

☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชนเป็นระบบ และการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปตามเวลาที่ประกาศ					
2. ขั้นตอนการร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กลิ่น เสียง ควัน หรือขยะตกค้าง มีความสะดวกและติดตามผลได้					
3. ขั้นตอนการให้บริการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดแมลง พาหะนำโรค หรือการล้างถังขยะมีความรวดเร็วและได้มาตรฐาน					
4. การดำเนินงานควบคุมสุขาภิบาลของร้านอาหาร ตลาดสด และสถานประกอบการ เป็นไปตามระเบียบและมาตรฐานสุขาภิบาล					
5. ขั้นตอนโดยรวมของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีความโปร่งใส รวดเร็ว และลดความยุ่งยากในการรับบริการของประชาชน					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูลหรือร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น โทรศัพท์ สำนักงานเทศบาล หรือช่องทางออนไลน์					
2. ความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก Line Official หรือป้ายประกาศในชุมชน					
3. ความชัดเจนของการแจ้งกำหนดเวลาการเก็บขยะ การทำความสะอาดถนน หรือการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดยุงโตเต็มวัย					
4. ความสะดวกของช่องทางให้คำปรึกษาเรื่องการจัดการขยะในครัวเรือนและการคัดแยกขยะรีไซเคิล					
5. ความเหมาะสมของช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้บริการด้วยความเต็มใจ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรักษาความสะอาด การจัดการขยะ และสุขาภิบาลในครัวเรือนได้อย่างชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพึงพอใจต่อระบบการชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะออนไลน์ หรือการขอหนังสือรับรองการแจ้งออนไลน์					
2. ความสะดวกและความปลอดภัยของยานพาหนะและอุปกรณ์ ที่ใช้ในการเก็บขนขยะ					
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของจุดทิ้งขยะหรือจุดพักขยะ ในพื้นที่					
4. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการประชาชน เช่น สำนักงาน สิ่งแวดล้อม จุดบริการประชาชน หรือศูนย์กำจัดขยะ					
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ระบบ น้ำประปา ห้องน้ำ และพื้นที่สำหรับแยกขยะรีไซเคิลในชุมชน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง

เทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลทับมา

☐ เป็นประจำ

☐ บางครั้ง

☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่สาธารณะมีความเป็นระบบและดำเนินการตามเวลาที่กำหนด					
2. การดำเนินการล้างทำความสะอาดถนน ทางเท้า และพื้นที่ชุมชนมีขั้นตอนที่ชัดเจนและต่อเนื่อง					
3. ขั้นตอนการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ และไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน					
4. กระบวนการแจ้งปัญหาความไม่สะอาด เช่น ขยะตกค้าง หรือ กลิ่นเหม็น มีความสะดวกและได้รับการแก้ไขรวดเร็ว					
5. การดำเนินงานรักษาความสะอาดโดยรวมมีความเป็นระบบ โปร่งใส และลดความยุ่งยากในการขอรับบริการจากประชาชน					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อแจ้งปัญหาความสกปรกหรือขอรับบริการเก็บขยะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หรือ สำนักงานเทศบาล					
2. ความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์กำหนดการเก็บขยะ เช่น ป้ายประกาศ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือ Line Official					
3. ความชัดเจนของการแจ้งกำหนดการเก็บขยะในแต่ละพื้นที่/ชุมชน					
4. ความสะดวกของช่องทางในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดในพื้นที่					
5. ความรวดเร็วของการตอบสนองต่อการติดต่อจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และรับผิดชอบพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง					
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบและเอาใจใส่ในงานรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นระเบียบและแต่งกายเหมาะสมตามระเบียบของเทศบาล					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและพร้อมให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนร้องขอ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเพียงพอของถังขยะในพื้นที่สาธารณะ เช่น ถนน สวนสาธารณะ และตลาด					
2. ความสะอาดและสภาพพร้อมใช้งานของถังขยะ จุดทิ้งขยะ และพื้นที่พักขยะ					
3. ความเหมาะสมของยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บขยะ และทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ					
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสวนสาธารณะ ถนน ทางเท้า และบริเวณโดยรอบ					
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำสาธารณะ น้ำล้างมือ หรือที่พักขยะรีไซเคิลในพื้นที่สาธารณะ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(ภารกิจงานด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง

เทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลทับมา

☐ เป็นประจำ

☐ บางครั้ง

☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน					
2. กระบวนการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย หรือฝึกอาชีพมีความเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ					
3. ขั้นตอนการรับคำปรึกษา การดูแลให้ความช่วยเหลือ หรือ การติดตามผลดำเนินการมีความต่อเนื่องและชัดเจน					
4. การให้บริการของศูนย์มีการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด และมีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ					
5. ขั้นตอนโดยรวมของการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมีความรวดเร็ว โปร่งใส และไม่ยุ่งยากต่อผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสารของศูนย์ เช่น ช่องทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ Line Official					
2. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม หรือโครงการของศูนย์ฯ ให้กับผู้สูงอายุและครอบครัวทราบ					
3. ความหลากหลายของช่องทางที่ใช้สื่อสารกับประชาชน เช่น เสียงตามสาย Facebook และ Line เป็นต้น					
4. ความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทาง พัฒนาการดำเนินงานของศูนย์					
5. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดศูนย์ และการเข้าถึงกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการจัดบริการ ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และเคารพศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุ และครอบครัวได้อย่างชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความเอาใจใส่					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการจัดกิจกรรม และสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและอบอุ่นให้แก่ผู้สูงอายุ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะอาด ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ภายในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ					
2. ความเพียงพอของพื้นที่จัดกิจกรรม เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องเรียน ห้องฝึกอาชีพ หรือพื้นที่พักผ่อน					
3. ความสะดวกของระบบการเดินทางและที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ และผู้มารับบริการ					
4. ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการจัดกิจกรรม					
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ห้องน้ำเฉพาะ หรือเก้าอี้นั่งพัก					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รูปภาพ

