



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
เทศบาลตำบลห้วยถนน จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญรูปภาพ

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทที่

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	27
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหัวถนน.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	58
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
วิธีการศึกษา.....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	71
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
4 ผลการวิจัย.....	74
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	74
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน.....	78
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน.....	113
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	115

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	116
สรุปผลการศึกษา.....	116
ข้อเสนอแนะ.....	119
บรรณานุกรม.....	120
ภาคผนวก.....	126

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลหัวถนน..... 49
2.2	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุและจำนวนประชากร..... 50
3.1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ..... 71
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 74
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 75
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 75
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 76
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ..... 76
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 77
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ..... 77
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง..... 78
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง..... 79
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง..... 80
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง..... 81
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง..... 82
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านการศึกษา..... 83
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจด้านการศึกษา..... 84

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๒

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่		
4.27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	97
4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข.....	98
4.29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข.....	99
4.30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข.....	100
4.31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้านสาธารณสุข.....	101
4.32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจด้านสาธารณสุข.....	102
4.33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม จากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	103
4.34	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม จากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	104
4.35	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม จากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	105
4.36	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม จากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	106
4.37	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.38	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	108
4.39	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	109
4.40	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	110
4.41	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	111
4.42	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	112
4.43	ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามภารกิจ.....	113
4.44	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนดำเนินการปรับปรุงแก้ไข.....	115

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่	
2.1 Service Quality Effectiveness Model	10
2.2 แสดงภาพแผนที่เทศบาลตำบลหัวถนน.....	47
5.1 สรุปผลร้อยละความพึงพอใจ.....	118

ผู้วิจัย

คณะกรรมการบริหารโครงการ

1. ผศ.ดร.ชัยณรงค์ เครือนวน
2. รศ.ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว
3. นายธัช ชันธประสิทธิ์

หัวหน้าโครงการ
กรรมการ
กรรมการ

คณะนักวิจัย

1. ดร.เมทินา อีสริยานนท์
2. ผศ.ดร.สฤติ อีสริยานนท์

นักวิจัย
นักวิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ จำนวน 5 งาน 2 โครงการ ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) การกิจด้านการศึกษา 3) การกิจด้านภาษี 4) การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) การกิจด้านสาธารณสุข 6) โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ 7) โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลหัวถนน จำนวนทั้งหมด 408 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านการศึกษา** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านภาษี** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านสาธารณสุข** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามโครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามโครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.80** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม

จากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ภารกิจด้านการศึกษา

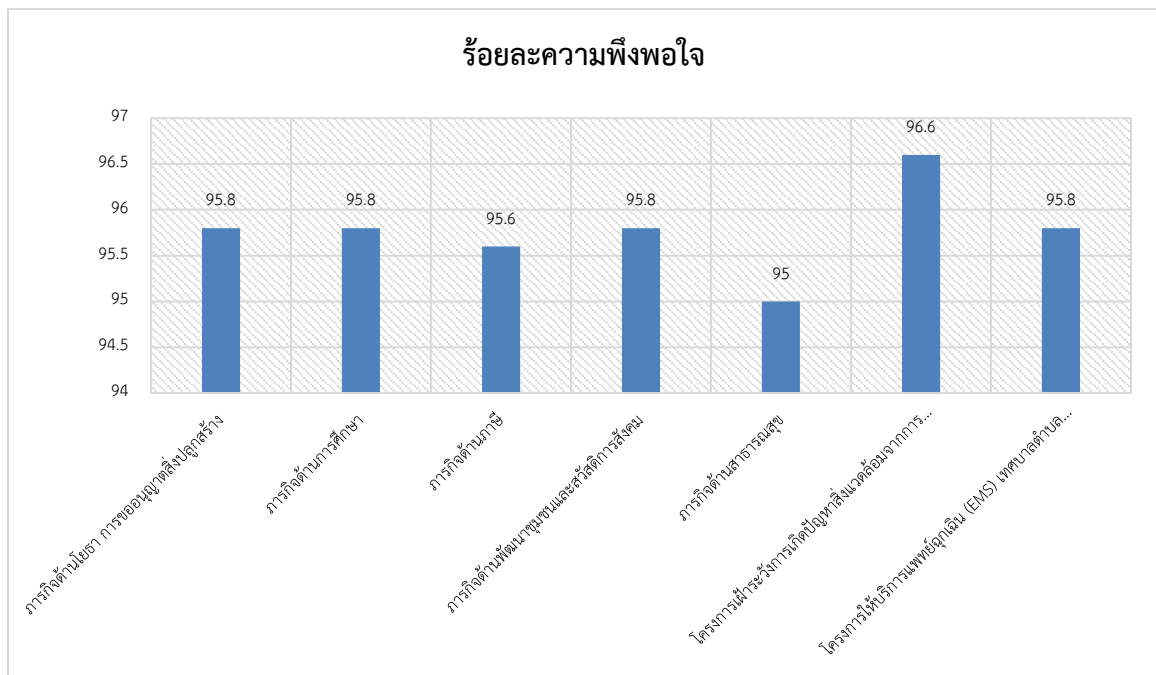
ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.60

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)
 เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ
 พ.ศ. 2565
 ภารกิจด้านภาษี
 ภารกิจด้านสาธารณสุข

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
 ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
 ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60
 ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.00



และประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ เทศบาลตำบลหัวถนน มีการปรับปรุงพื้นถนน สายไฟ ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ มีการสนับสนุนการศึกษาเป็นอย่างดี มีการประชาสัมพันธ์ประชุมประชาคมก่อนการเรียกเก็บภาษี มีการเยียวยาประชาชนในพื้นที่ช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยการแจกข้าวสารและไข่ไก่ เสริมสร้างการป้องกันโรคโดยการแจกหน้ากากอนามัย สเปรย์แอลกอฮอล์ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น และต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนจัดการสุนัขจรจัดให้มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง และจำกัดประชากรให้เหมาะสม

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างเป็นระบบ โดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึงในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

เทศบาลตำบลหัวถนน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและการบริหารเพื่อสร้างการบริการที่ดีให้กับประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานของส่วนงานต่างๆ จึงควรทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจต่างๆ ในเทศบาลตำบลหัวถนน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและสร้างบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

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

ของงานบริการ จำนวน 5 งาน 2 โครงการ ดังนี้

- 1) ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 2) ภารกิจด้านการศึกษา
- 3) ภารกิจด้านภาษี
- 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) ภารกิจด้านสาธารณสุข
- 6) โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

7) โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. 2565

ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการตามภารกิจต่างๆ จากเทศบาลตำบลหัวถนน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 408 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงาน โดยจะต้องดำเนินการและนำเสนอรายงานตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านพื้นที่โดยศึกษาเฉพาะพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหัวถนน
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
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 ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541, หน้า 210 - 212) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า 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 และง่ายต่อการจำแนกกระดบบบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการนั้นถือว่าเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการนั้นว่าเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมัก

มีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในช่วงเวลาที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกใช้บริการ 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 การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อสูงและตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย 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 ช่วงทำผมที่มีชื่อเสียงจะทำงานเฉพาะตัด-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 ก็ตามที่คุณลูกค้าหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Kotler & Bloom, 1984; Kotler, 1988, อ้างถึงใน อธิวิทย์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/หรือ กับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง (Gronross, 1990, อ้างถึงใน อธิวิทย์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6)

การบริการ เป็นกิจกรรมที่ถูกเสนอขาย ซึ่งให้ผลตอบแทนในรูปของผลประโยชน์ และความพึงพอใจ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพในตัวสินค้า (Blois, 1974, อ้างถึงใน อธิวิทย์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 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 อาจสรุปความหมายของบริการ 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 ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183-186)

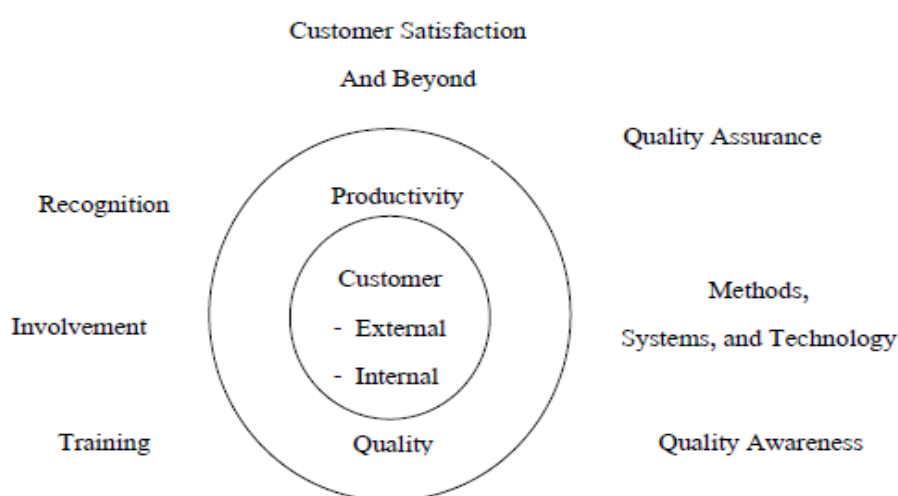
1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเลสงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า
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) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)
2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)
3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)
5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

Spechler (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่าการที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้า นั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือรูปแบบที่มีประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ ในการผลิตก็เช่นเดียวกัน คือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

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



รูปภาพที่ 2.1 Service Quality Effectiveness Model

จากภาพที่ 2.1 Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าที่จุดศูนย์กลาง หมายถึง ลูกค้าในองค์กรทั้งหมด ซึ่งประกอบไปด้วย ลูกค้าภายในและภายนอก สิ่งสำคัญที่สุดในการทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดนั้น จะต้องเกิดจากลูกค้าภายในหรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั้นที่จะตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ และ ความสำคัญของกระบวนการนั้น วัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้นโดยตรงเพื่อให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ของการปรับปรุง คือ ลูกค้าพอใจสูงสุดนั่นเอง

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

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการรับรู้ คุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการนั้นๆ แล้ว ซึ่ง

แบ่งเป็น 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 เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามี ความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 3- 5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

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

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

1. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

(1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

(2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

(3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industrials 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 แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์ให้บริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้ง 3 ประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้ง

สองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2. หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญทรัพย์ส่งเสริม, 2529)

2.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค

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

ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะ อันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

การทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

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

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังต้องมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

1. การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณะ
2. การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ
3. หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยเหตุที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นและมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะ ไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปปรับภาวะบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สองหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมาย

ต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ. 1946 ใช้บังคับ และมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมาถึงหลักสองหลักที่รัฐธรรมนูญรับรองแต่มีความขัดแย้งกัน คือ สิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญก็รับรองเช่นกัน โดยหลักทั้งสองนี้ในบางครั้งก็ขัดแย้งกัน เช่น การนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุให้เกิดการขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่ทำให้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกระงับได้ เป็นต้น เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิในการนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้นสองวิธีด้วยกันคือการให้บริการขั้นต่ำ และการเข้าดำเนินการเองการให้บริการขั้นต่ำ ได้แก่ การที่ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการ รองรับการนัดหยุดงานไว้ว่าไม่ว่าจะนัดหยุดงานอย่างไรก็ตาม จะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้ อย่างน้อยจะต้องมีบริการดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วน เช่น รถไฟเคียววันละ 10 เที่ยว หากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้แต่จะต้องมีรถวิ่งอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างความลำบากกับประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะ เป็นต้น การให้บริการขั้นต่ำนี้สามารถนำไปใช้ในบริการสาธารณะบางประเภท ซึ่งพบว่า การหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวม จึงต้องกำหนดไว้ว่าหากจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่ จะหยุดการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้ เช่น บริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาล ตำรวจ การยุติธรรม การคมนาคมทางอากาศหรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

การเข้าดำเนินการเอง จะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำหน้าที่แทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดীনจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดแจ้งในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

3. แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์ และเบรนด้า (1996 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชน จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการ และระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะ นุชเงินคล้าย, 2545)

4. แนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

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

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

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

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

แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแล และรับผิดชอบได้ทั่วถึง เพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าการเมืองสูญเสียอำนาจ จึงต้องการรูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าการเมืองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่าการเมืองนอกจากรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่

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

ในขณะที่รัฐชาติอื่น ๆ โดยทั่วไปโดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมากน้อยเพียงใด เช่น กิจกรรมตำรวจในการดูแลรักษาความสงบท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรมในอังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่นเป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็น

ประธานาธิบดีหรือกษัตริย์ แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมือง และอื่น ๆ แต่ที่สำคัญ คือ ต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่น และการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่เขาต้องการ 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. บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม

3. บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
4. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ
5. บริการสาธารณะทางด้านสังคม
6. บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
7. บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมียู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ 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. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

ขณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่ามีผิดกฎหมายทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือ เพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจ ดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็น เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทัน ความ ต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจ และ ความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการ สาธารณะ หมายความว่า การกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือ บางส่วน ทั้งนี้ เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการ สาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น เมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้ เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้ เอกชน สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้ เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บ ค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์กรวิชาชีพ (Organisms Professionals) ได้แก่ องค์กร เอกชน ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่างๆ เช่น การวางกฎ ข้อบังคับทางวิชาชีพ การพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการ กระทำผิด และเพิกถอน ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดองค์กร วิชาชีพมีมานานแล้วโดยได้มีการนำมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพในกระบวนการยุติธรรม เช่น สภา ทนายความ คณะกรรมการผู้ประกอบวิชาชีพรับรองนิติกรรม เป็นต้น โดยองค์กรวิชาชีพต่างๆ เหล่านี้ มีฐานะเป็นองค์การมหาชนอิสระ ต่อมา ในปี ค.ศ. 1940 ได้มีการจัดตั้งองค์กรวิชาชีพอื่นๆ ที่ไม่ เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมขึ้นมาอีก คือ องค์กรวิชาชีพเกษตรกร องค์กรวิชาชีพแพทย์ องค์กร วิชาชีพสถาปนิก และองค์กรวิชาชีพเภสัชกร เป็นต้น องค์กรวิชาชีพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาภายหลังนี้มี สภาพเป็นองค์กรเอกชนที่จัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมหรือการดำเนินงานขององค์กร วิชาชีพต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์มหาชน กล่าวคือ ควบคุมผู้ประกอบ วิชาชีพที่ต้องติดต่อกับประชาชนให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี ไม่ให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากการ ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ แม้ว่าองค์กรวิชาชีพจะมีโครงสร้าง และระบบการบริหารงานภายในที่เป็นแบบ

เอกชน แต่ในการดำเนินการขององค์กรวิชาชีพกลับมีการใช้อำนาจตามกฎหมายมหาชน กล่าวคือ อำนาจในการตรากฎข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ในการประกอบวิชาชีพ การควบคุมการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งถือเป็นนิติกรรมทางปกครอง หรืออำนาจในการพิจารณาลงโทษทางวินัยเมื่อสมาชิกขององค์กรวิชาชีพทำผิดข้อปฏิบัติทางวิชาชีพ และการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดมีสถานะเช่นคำพิพากษาของศาล สำหรับเหตุผลที่องค์กรวิชาชีพมีทั้งอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองในการวางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และอำนาจเช่นศาลในการพิจารณาวินิจฉัยความผิดก็เนื่องมาจากองค์กรวิชาชีพเหล่านี้ได้รับมอบอำนาจจากรัฐให้เป็นผู้ดูแลควบคุม และดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด จึงต้องมีการมอบอำนาจของรัฐบางประการให้เพื่อที่จะสามารถจัดระเบียบในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้ว ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมาในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภท คือ

นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไป นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร

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

สัญญาทางปกครอง สัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำ 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 การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวรดั่งเช่นข้าราชการ 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 บ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นจะต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้ว ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งหลายได้สองวิธี คือ การได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่เป็นบัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งกับการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษ ในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้น เพื่อที่จะได้มาครอบครอง ฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง ซึ่ง

โดยทั่วไปจะได้แก่ การทำสัญญา ตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง หรือกฎหมายพาณิชย์ เช่น การทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ ฝ่ายปกครองยังอาจได้สังหาริมทรัพย์โดยการรับบริจาค (Donations) หรือโดยรับมรดก (Legs) ซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาคหรือรับมรดกไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับหรือผู้มีอำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษ เพื่อใช้ในการจัดหาสังหาริมทรัพย์ เช่น สัญญาจัดหาพัสดุ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุ โดยมีแนวคำวินิจฉัยศาลปกครองที่มีมานาน และหลายคำวินิจฉัยที่ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุเหล่านี้เป็นสัญญาทางปกครองด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น ฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดาทั่ว ๆ ไปเช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ดังที่บัญญัติได้ในกฎหมายแพ่ง เช่น ซื้อขายแลกเปลี่ยน รับบริจาค หรือรับมรดก เป็นต้น แต่ในบางกรณี เมื่อฝ่ายปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อสังหาริมทรัพย์ในบางแห่งเพื่อจัดทำบริการสาธารณะหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยฝ่ายปกครองไม่สามารถได้อสังหาริมทรัพย์นั้นมาด้วยวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งจึงจำเป็นที่ฝ่ายปกครองจะต้องมีวิธีพิเศษที่จะทำให้ฝ่ายปกครองได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์เหล่านั้น ซึ่งในประเทศฝรั่งเศส ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินด้วยวิธีพิเศษใน 3 กรณีด้วยกัน คือ การเวนคืนเพื่อประโยชน์สาธารณะ การแปรสภาพให้เป็นของรัฐ และการยึด

4. อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง เป็นเครื่องมือทางกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้นิติบุคคลซึ่งจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจพิเศษที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากวิธีการทางกฎหมายเอกชน ซึ่งเรียกกันว่า อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองหรือเอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองนี้เป็นอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีเหนือเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะ อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่าง ๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สิน การเข้าครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเป็นการชั่วคราวการลงโทษ หรืออาจเป็นเอกสิทธิ์ที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครอง เช่น การไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้ เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่าบริการสาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครอง จะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน และมีอำนาจพิเศษดังกล่าว อยู่ในบริการสาธารณะนั้นๆ จะเห็นได้ว่า ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครอง อาจเข้ามามีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุการก่อสร้าง การซื้อขายต่างๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้น ต้องแสดงออกโดยผ่าน “กติกา” สาธารณ คือ ต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนเพื่อเข้าผูกพันกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้นในบางประเทศ เช่น ประเทศ

ฝรั่งเศส ถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกันโดยเรียกสัญญา ดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

7. หลักการบริการสาธารณะ

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 33 – 34) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดี 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 ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉ่งหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
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 โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกันซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

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

ดิเรก ฤกษ์หรราย (2515 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538 : 23) ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

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

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

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

พิณ 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 ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

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

มณีวรรณ ตันไทย (2533, หน้า 33) และสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 21) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับการไว้คล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าเกิดขึ้นหลังจากได้รับการว่าเจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

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

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

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิตติมา ปริติลก (2524) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อัจฉนา โทบุญ (2534 อ้างถึงใน พัทธกิจ ตรีชิต. 2538: 23) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกจากทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

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

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

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

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

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

อนЕК กลยนิ (2542, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงำนนั้นๆ

Morse (1955 อ้างถึงใน ทิวกา ประสวรณ, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่ง ทุกอย่าง ที่สามารถลดความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ให้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

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

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

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

Thurstone (1967 อ้างใน บุญธรรม กิจปริดาพิสุทธิ. 2531 : 180) กล่าวว่า “เจตคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความชอบหรือไม่ชอบต่อบางสิ่งบางอย่าง”

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

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

Good (1973 : 19 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา. 2535 : 19) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด 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) ได้ให้ความหมายของเจตนาคิดว่า “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 ชายหาด, 2532, หน้า 11)

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน 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) ความต้องการขั้นนี้มีค่าสูงกว่าความต้องการทางสังคม 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 ขั้น 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 องค์ประกอบค่าจุนและความปรารถนาที่สอง คือ องค์ประกอบบุงใจรวมเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ และพบว่าองค์ประกอบที่เป็นมูลเหตุ หรือปัจจัยพอใจในงานและไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อาจจำแนกความหมายของทั้งสองทฤษฎี ได้ดังนี้

3. ทฤษฎีบุงใจ คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เช่น

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

4. ทฤษฎีค่าจุน (Hygiene Factors) คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ปัจจัยเหล่านี้จึงต้องทำหน้าที่ค่าจุนไม่ให้คนเกิดความท้อถอยในการทำงาน เรียกว่า เป็นปัจจัยค่าจุน 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) สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้นอธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า งานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การ

ส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไป บุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างสูงอีกว่าผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (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 การตัดสินใจเหล่านี้จะเป็นเรื่องของ

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 ความคาดหวังก็จะเข้าใกล้หนึ่งเป็นผลให้แสดงพฤติกรรมนั้นและนอกจากนั้นได้เสนอความคิดต่อไปอีกว่า การจูงใจเป็นกระบวนการหนึ่งที่ครอบคลุมทางเลือกของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือก บุคคลจะต้องเผชิญกับกลุ่มผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง โดยอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การเลือกดังกล่าวนี้ จะเกี่ยวพันกับผลลัพธ์ระดับที่สองอย่างไร การรับรู้ของบุคคลในเรื่องความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้เรียกว่า สื่อกลาง (Instrumentality)

จากแนวคิดของทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าว แสดงว่าความพึงพอใจ ในการทำงานนั้น 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 ความขัดแย้งระหว่างจำนวนของผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับและกำลังความพยายามของพวกเขาแล้วพวกเขาจะถูกกระตุ้นให้ลดกำลังความพยายามลงมากขึ้น ความขัดแย้ง คือ ความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่า ความแตกต่างเหล่านี้อาจจะอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ที่นึกคิดหรือความเป็นจริงที่มองเห็นได้ Adams (1965) ชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งหรือความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ ว่า 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 ก่อให้เกิดการทำงานที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ 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 ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาให้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

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

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคืบกับมาใช้บริการ
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) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (satisfactory services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็น ในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ขึ้นไปเรื่อย ๆ

เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถกำหนดความพึงพอใจของประชาชนในบริการของกรมศุลกากร โดยสรุปได้ 5 ประการ (พีระ 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 (sample service) แก่ความต้องการของผู้มาติดต่อ คือการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตามช่วงเวลาและโอกาส เพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อรอนาน

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

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

และกรณีการให้บริการอย่างก้าวหน้านี้ ปัจจุบันกรมศุลกากรได้นำเอาระบบ EDI (electronic data interchange) มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติพิธีกรมศุลกากร ผู้นำเข้าสามารถดำเนินการติดต่อกับ

เจ้าหน้าที่ได้โดยการติดต่อทางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารกัน ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อสื่อสารกัน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและสามารถปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด เนื่องจากการจัดเจ้าหน้าที่คอยบริการหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนตลอด 24 ชั่วโมง เช่นกัน

สรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะนั้นขึ้นกับปัจจัยหลายประการซึ่งในงานที่ศึกษานี้ ได้แก่ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระเบียบของการให้บริการ ส่วนการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง 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 ธีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9 - 11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำให้สิ่งใดก็ต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือ การขอภัยและยอมรับผิดขอโทษต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที 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 แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้าง

จากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 15 ข้อดังนี้ ฟรีแมนเทิล (Freemantle, 1933 อ้างถึงใน อีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 12-16)

1. รักษาความสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการ จะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมีมิตรภาพ ด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลี่ยนต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกของผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

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

3. มีการตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงานหรือองค์การอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ 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 ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าบริการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ การจัดระบบนัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแสดง กิริยามารยาทเรียบร้อยถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้ศึกษาวิจัย พบว่า ผู้รับบริการประมาณ 1% ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99% ที่มีความสุภาพเรียบร้อย อ่อน

น้อมถ่อมตนแต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ตั้น ผู้รับบริการจำนวน 1% นี้ก็ควรได้รับการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า มีคำพูดที่อ่อนหวาน หรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกผ่านทางสายตา คำพูดขอบคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการแม้เพียงสิ่งเล็กน้อยแต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก

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

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

8. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

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

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองอาจจะไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าคุณมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

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

14. อย่างมองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก 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 หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็คงมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ดีด้อย 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) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมาย

เลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสมรรถนะที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงจากรประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป 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) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

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

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการรับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง 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

ปฐุม มณีโรจน์ (2525 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

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

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

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม ม้องค์ประกอบที่สำคัญ 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 รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

Millet (1970) ให้แนวคิดไว้ว่า 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 จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี 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) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะยิ่งเพิ่ม

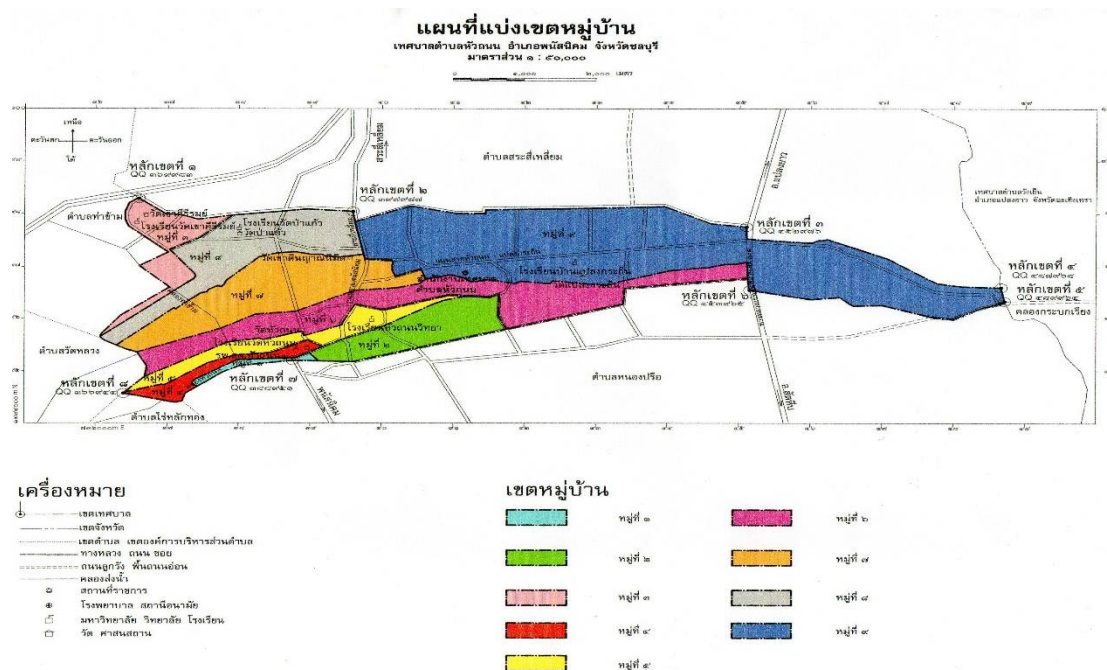
มากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหัวถนน

3.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล



รูปภาพที่ 2.2 แสดงภาพแผนที่เทศบาลตำบลหัวถนน

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหัวถนน ตั้งอยู่ในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอพนัสนิคม มีเนื้อที่ 21 ตารางกิโลเมตร (13,153 ไร่) ห่างจากอำเภอพนัสนิคมประมาณ 12 กิโลเมตรตามเส้นทางถนนสายพนัสนิคม-สระสีเหลี่ยม ลักษณะภูมิประเทศของตำบลหัวถนน ทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเป็นพื้นที่ราบสูง ส่วนใหญ่ใช้ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น การปลูกมันสำปะหลังและอ้อย ส่วนทางทิศตะวันตก มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรกรรม เช่น การทำนาและปลูกผัก เป็นต้น

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสระสี่เหลี่ยม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
 ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองปรือ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลวังเย็น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลวัดหลวง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลหัวถนน มีสภาพอากาศร้อนชื้น

ลักษณะของดิน

ตำบลหัวถนน มีลักษณะดินร่วนปนทราย

3.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครอง

ตำบลหัวถนน มีเนื้อที่ 21 ตารางกิโลเมตร (13,153 ไร่) และปัจจุบันมีครัวเรือน 1,483 ครัวเรือน ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2562

ชุมชนที่ 1 บ้านกลาง	จำนวน	52	ครัวเรือน
ชุมชนที่ 2 บ้านหนองบก	จำนวน	248	ครัวเรือน
ชุมชนที่ 3 บ้านแหลมเขา	จำนวน	147	ครัวเรือน
ชุมชนที่ 4 บ้านกลางในตลาด	จำนวน	53	ครัวเรือน
ชุมชนที่ 5 บ้านหนองคู	จำนวน	146	ครัวเรือน
ชุมชนที่ 6 บ้านหนองคู	จำนวน	57	ครัวเรือน
ชุมชนที่ 7 บ้านไต้	จำนวน	237	ครัวเรือน
ชุมชนที่ 8 บ้านป่าแก้ว	จำนวน	244	ครัวเรือน
ชุมชนที่ 9 บ้านแปลงกระถิน	จำนวน	299	ครัวเรือน

2. การเลือกตั้ง

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลหัวถนน

- (1) นายชัยศักดิ์ บุรณเจริญกิจ นายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน
- (2) นายสมพงษ์ วงษ์แก้ว รองนายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน
- (3) นายพยนต์ อนันต์ รองนายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน
- (4) นายสมนึก จิรกาวิสาน เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน
- (5) นายอำนาจ ต่วยไทย ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน
- (6) นายโชค ระยับ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน

สภาเทศบาลตำบลหัวถนน

- | | | |
|------------------|------------|---------------------------------|
| (1) นายเฉลิมชาติ | ระยั๊ | ประธานสภาเทศบาลตำบลหัวถนน |
| (2) นายวิจิต | พิมกิ | รองประธานสภาเทศบาลตำบลหัวถนน |
| (3) นายเนรมิต | สีบแก้ว | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 1 |
| (4) นายนิกร | นาทรัพย์ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 1 |
| (5) นางสาวนิต | สินทรา | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 1 |
| (6) นายจักรกิต | สิงห์กา | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 1 |
| (7) นายธรรมนุญ | ศรีธนะกุล | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 1 |
| (8) นายรัฐพงศ์ | ช้างภู | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2 |
| (9) นายพงศกร | สุขมา | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2 |
| (10) นางสาววิภา | แก่นจักร | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2 |
| (11) นายจิรพงศ์ | เหลืองอ่อน | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2 |
| (12) นายบุญส่ง | ประสาททอง | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2 |

3.3 ประชากร

1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลหัวถนน

ชุมชน	ชื่อชุมชน	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	จำนวน ครัวเรือน
ชุมชนที่ 1	บ้านกลาง	75	91	166	52
ชุมชนที่ 2	บ้านหนองบก	373	430	803	249
ชุมชนที่ 3	บ้านแหลมเขา	239	304	543	147
ชุมชนที่ 4	บ้านกลางในตลาด	73	89	162	53
ชุมชนที่ 5	บ้านหนองคู	212	253	465	146
ชุมชนที่ 6	บ้านหนองคู	96	85	181	59
ชุมชนที่ 7	บ้านไต้	394	425	819	241
ชุมชนที่ 8	บ้านป่าแก้ว	460	527	987	246
ชุมชนที่ 9	บ้านแปลงกระถิน	522	500	1,042	299
รวม		2,464	2,704	5,168	1,492

2. ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ (ปี)	2562			2561			2560		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
อายุต่ำกว่า 18 ปี	515	505	1,020	509	509	1,018	523	517	1,040
18 – 60 ปี	1,541	1,672	3,213	1,552	1,665	3,217	1,548	1,668	3,216
อายุมากกว่า 60 ปี	408	527	935	395	526	921	381	508	889
รวม	2,464	2,704	5,168	2,456	2,700	5,156	2,452	2,693	5,145

ตำบลห้วยถนน ณ วันที่ 30 เมษายน 2562 ปัจจุบันมีครัวเรือน 1,483 ครัวเรือน มีประชากรจำนวน 5,168 คน เป็นชาย 2,464 คน เป็นหญิง 2,704 คน มีความหนาแน่นของประชากรภายในเขตตำบลเฉลี่ย 246.09 คนต่อตารางกิโลเมตร

3.4 สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

- ระดับประถมศึกษา (ป.1 - ป.6)	จำนวน	4	แห่ง
โรงเรียนวัดห้วยถนน	ตั้งอยู่หมู่ที่	4	บ้านกลางในตลาด
โรงเรียนวัดเขาศิริรมย์	ตั้งอยู่หมู่ที่	3	บ้านแหลมเขา
โรงเรียนวัดป่าแก้ว	ตั้งอยู่หมู่ที่	8	บ้านป่าแก้ว
โรงเรียนบ้านแปลงกระถิน	ตั้งอยู่หมู่ที่	9	บ้านแปลงกระถิน
- ระดับมัธยมศึกษา (ม.1 - ม.6)	จำนวน	1	แห่ง
โรงเรียนห้วยถนนวิทยา	ตั้งอยู่หมู่ที่	5	บ้านหนองคู

2. สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยถนน	จำนวน	2	แห่ง
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยถนน	ตั้งอยู่หมู่ที่	1	บ้านกลาง

กองทุนหลักประกันสุขภาพ ทต.หัวถนน ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลหัวถนน หมู่ที่ 9 บ้านแปลงกระถิน มีคณะกรรมการบริหารกองทุน จำนวน 19 นาย ซึ่งกองทุนหลักประกันสุขภาพ ทต.หัวถนน เป็นกองทุนที่จะดูแลในเรื่องหลักประกันสุขภาพให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหัวถนน โดยดำเนินการให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในความรับผิดชอบสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขทั้งที่บ้าน ในชุมชนหรือหน่วยบริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลและแผนดำเนินงานที่เกี่ยวกับปัญหาสาธารณสุข กลุ่มเป้าหมายและหน่วยบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. อาชญากรรม

- สายตรวจประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

ที่พักสายตรวจประจำตำบลหัวถนน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านกลางในตลาด มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ 2 ราย มีสารวัตรกำนัน 2 ราย ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ 2 ราย และมีอาสาสมัครตำรวจชุมชน 20 ราย

- ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนตำบลหัวถนน จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนตำบลหัวถนน ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลหัวถนน หมู่ที่ 9 บ้านแปลงกระถิน มีเจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลหัวถนน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ 6 นาย และมีสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนร่วมปฏิบัติหน้าที่ในตำบลหัวถนน 23 นาย มีรถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์ขนาด 6,000 ลิตร จำนวน 1 คัน ปัจจุบันเทศบาลตำบลหัวถนน มีความพร้อมในด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ แต่มีความจำกัดด้านบุคลากร และงบประมาณ

4. ยาเสพติด

- ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดตำบลหัวถนน จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดตำบลหัวถนน ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลหัวถนน หมู่ที่ 9 บ้านแปลงกระถิน มีคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดตำบลหัวถนน จำนวน 35 นาย มีเจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลหัวถนน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ 6 นาย

5. การสังคมสงเคราะห์

- ศูนย์ปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ตำบลหัวถนน จำนวน 3 แห่ง

ศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลหัวถนน ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลหัวถนน หมู่ที่ 9 บ้านแปลงกระถิน มีคณะกรรมการศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลหัวถนน จำนวน 9 นาย มีเจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลหัวถนน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ 6 นาย

สภาวัฒนธรรมตำบลหัวถนน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านกลางในตลาด

สภาเด็กและเยาวชนตำบลหัวถนน ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลหัวถนน หมู่ที่ 9 บ้านแปลงกระถิน มีคณะกรรมการบริหาร จำนวน 20 นาย มีที่ปรึกษาคณะกรรมการ จำนวน 11 นาย ซึ่งสภาเด็กและเยาวชนตำบลหัวถนน มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านวิชาการและกิจกรรมเกี่ยวกับ การศึกษา กีฬา และวัฒนธรรมท้องถิ่นของ เด็กและเยาวชน พร้อมทั้งจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนในท้องถิ่นให้มีความรู้ ความสามารถและมีจริยธรรม

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตำบลหัวถนน จำนวน 945 คน แยกเป็น

ช่วงอายุระหว่าง 60-69 ปี จำนวน 500 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 600 บาท

ช่วงอายุระหว่าง 70-79 ปี จำนวน 300 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 700 บาท

ช่วงอายุระหว่าง 80-89 ปี จำนวน 120 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 800 บาท

ช่วงอายุระหว่าง 90 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 1,000 บาท

เบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 155 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 800 บาท

เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 3 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 500 บาท 1 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 1,000 บาท 2 คน

3.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลตำบลหัวถนน มีถนนทั้งถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต ซึ่งอยู่ในสภาพ ที่ จำนวน 102 สาย และสะพานข้ามคลอง จำนวน 1 แห่ง

ถนนลาดยาง จำนวน 42 สาย

ถนนคอนกรีต จำนวน 50 สาย

ถนนลูกรัง จำนวน 8 สาย

ถนนหินคลุก จำนวน 2 สาย

สะพานข้ามคลอง จำนวน 1 แห่ง

การคมนาคมของเทศบาลตำบลหัวถนน ติดต่อกับอำเภอพนัสนิคม ได้โดย เส้นทางถนนสายพนัสนิคม - ตำบลสระสี่เหลี่ยม และมีเส้นทางคมนาคมถนนสายยุทธศาสตร์ (ถนนสาย 331) จากอำเภอแปลงยาวและอำเภอนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ถึงอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ระยะทางประมาณ 111 กิโลเมตรขนส่งสินค้าทางการเกษตรและสินค้าอื่นๆ ที่สะดวก และมีมาตรฐาน

2. การไฟฟ้า

ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือนและเข้าถึงทั้งหมู่บ้าน

3. การประปา

ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีประปาที่เป็นแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นจำนวน 28 แห่ง ดังนี้

ถังเก็บน้ำ คสล. จำนวน 4 แห่ง

- ถังเก็บน้ำ คสล. หมู่ที่ 5 บ้านหนองคู
- ถังเก็บน้ำ คสล. ขนาด 50 ลบ.ม. หมู่ที่ 8 บ้านป่าแก้ว
- ถังกักเก็บน้ำฝน (ผ.99) หมู่ที่ 3 บ้านแหลมเขา
- ถังเก็บน้ำ คสล. หมู่ที่ 6 บ้านหนองคู

ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 15 แห่ง

- ระบบประปาแรงดัน หมู่ที่ 1 บ้านกลาง จำนวน 1 แห่ง
- ระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 2 บ้านหนองบก จำนวน 3 แห่ง
- ระบบประปาแรงดัน ขนาด 1,000 ลิตร หมู่ที่ 2 บ้านหนองบก จำนวน 1 แห่ง
- ระบบกรองน้ำประปาผิวดิน, รั้วรอบระบบประปาพร้อมถังพัก คสล. ขนาด 24 ลบ.ม. หมู่ที่ 2 บ้านหนองบก จำนวน 1 แห่ง
- ระบบประปาแรงดัน หมู่ที่ 6 บ้านหนองคู จำนวน 2 แห่ง
- ติดตั้งและปรับปรุงถังแรงดันน้ำประปา หมู่ที่ 7 บ้านไต้ จำนวน 1 แห่ง
- ระบบประปาแรงดัน หมู่ที่ 8 บ้านป่าแก้ว จำนวน 2 แห่ง
- ระบบกรองน้ำประปาผิวดินขนาด 150 ครัวเรือน หมู่ 8 บ้านป่าแก้ว จำนวน 1 แห่ง
- ระบบประปาแรงดัน หมู่ที่ 9 บ้านแปลงกระถิน จำนวน 3 แห่ง

อาคารโรงอัดส่งน้ำประปา จำนวน 3 แห่ง

- ระบบประปาหมู่บ้านผิวดินขนาดใหญ่ หมู่ที่ 7 ต.หัวถนน
- ระบบประปาหมู่บ้านผิวดินขนาดใหญ่ หมู่ที่ 9 ต.หัวถนน
- ระบบประปาหมู่บ้านผิวดินขนาดใหญ่ หมู่ที่ 2 ต.หัวถนน

หอพักถังน้ำ จำนวน 2 แห่ง

- ระบบประปาบาดาลชนิดหอดึงโครงถึงเหล็ก หมู่ที่ 5 บ้านหนองคู

- ระบบประปาถึงพักน้ำ คสล.ขนาด 24 ลบ.ม.และถังเคมีเป็ญ หมู่ที่

5 บ้านหนองคู

ถังกรองน้ำประปา จำนวน 3 แห่ง

- ถังกรองน้ำประปา หมู่ที่ 5 บ้านหนองคู
- ถังกรองน้ำประปา หมู่ที่ 1 บ้านกลาง
- ถังกรองน้ำประปา หมู่ที่ 8 บ้านป่าแก้ว

บ่อบาดาล จำนวน 14 แห่ง

- | | | | |
|--------------------------------------|-------|---|------|
| - บ่อบาดาล หมู่ที่ 1 บ้านกลาง | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล หมู่ที่ 2 บ้านหนองบก | จำนวน | 2 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล หมู่ที่ 5 บ้านหนองคู | จำนวน | 2 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล หมู่ที่ 6 บ้านหนองคู | จำนวน | 2 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล หมู่ที่ 7 บ้านไต้ | จำนวน | 2 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล หมู่ที่ 8 บ้านป่าแก้ว | จำนวน | 2 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล หมู่ที่ 9 บ้านแปลงกระถิ่น | จำนวน | 3 | แห่ง |

4. โทรศัพท์

โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 12 แห่ง

- โทรศัพท์สาธารณะ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 3 , 4 , 5 , 6 , 7 , 8 , 9 (หมู่ที่ 4 มี 2 แห่ง หมู่ที่ 5 และ 8 มีหมู่บ้านละ 3 แห่ง) และได้มีการจัดตั้งชุมสายโทรศัพท์ย่อยตำบลหัวถนน ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 2 บ้านหนองบก เป็นชุมสายขนาด 500 เลขหมาย รองรับบริการขยายตัวของประชาชน ตำบลหัวถนน ตำบลหนองปรือ และตำบลสระสี่เหลี่ยม

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ย่อยตำบลหัวถนน ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 5 บ้านหนองคู ตำบลหัวถนน อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี

3.6 ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ตำบลหัวถนน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง เช่น ปลูกมันสำปะหลัง ทำสวนผลไม้ ยาสูบ ปลูกอ้อย ทำนา เลี้ยงสัตว์ มีประชากรบางกลุ่มที่ประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น เครื่องจักสานตะกร้า เครื่องจักสานสุมไก่ เครื่องพะโล้ ถักไม้กวาดดอกหญ้า ทำด้ามจอบ เป็นต้น และมีศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตรตำบลหัวถนน เป็นแหล่งเรียนรู้การทำการเกษตรกรรมต่างๆ ให้กับเกษตรกรในพื้นที่

2. การประมง

ตำบลหัวถนน มีการประกอบอาชีพเลี้ยงปลาปลา จำนวน 6 บ่อ

3. การปศุสัตว์

ตำบลหัวถนน มีการประกอบอาชีพเลี้ยงสุกร, ไก่, โค, กระบือ

4. การบริการ

- ศูนย์รวมผลิตภัณฑ์ตำบลหัวถนน จำนวน 1 แห่ง
- ร้านค้าสหกรณ์กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรตำบลหัวถนน จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์รวมผลิตภัณฑ์เครื่องจักสาน หมู่ที่ 8 บ้านป่าแก้ว เป็นแหล่งจำหน่ายเครื่องจักสานจากไม้ไผ่ เช่น ตะกร้า ชะลอม สุ่มไก่อ และไม้กวาดดอกหญ้า เป็นต้น จำนวน 1 แห่ง

5. การท่องเที่ยว

วัดหัวถนน มีประเพณีวันสงกรานต์รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ นมัสการแท่นและสงฆ์อ่างค์หลวงพ่อตัววัดหัวถนน ระหว่างวันที่ 15 – 19 เมษายน ของทุกปี

วัดเขาศรีรัมย์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการเข้าค่ายปฏิบัติธรรมพุทธบุตรพุทธธรรมทางศาสนา มีการจัดงานประจำปีปิดทองรอยพระพุทธรูปบาทจำลองเป็นประจำทุกปี

วัดเขาดินญาณนิมิต เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีการจัดงานประจำปีปิดทองรอยพระพุทธรูปบาทจำลองและพระพุทธรูปประจำวันเกิดเป็นประจำทุกปี

วัดป่าแก้ว เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีการจัดงานประจำปีปิดทองหลวงพ่อเพชรวัดป่าแก้ว

วัดแปลงกระถิน เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีการจัดงานประจำปีปิดทองหลวงพ่อศักดิ์สิทธิ์วัดแปลงกระถิน

6. อุตสาหกรรม

- โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 2 แห่ง
- บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 119 หมู่ที่ 9 บ้านแปลงกระถิน ตำบลหัวถนน อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี ประกอบกิจการหลอมอลูมิเนียม
- บริษัท หลันไฮ จำกัด สำนักงานตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงบ่อลูกรังพลสุวรรณ หมู่ที่ 9 บ้านแปลงกระถิน ตำบลหัวถนน อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี ประกอบกิจการโรงผลิตอิฐบล็อก (อยู่ระหว่างดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบกิจการ)

7. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- การรวมกลุ่มอาชีพ จำนวน 9 กลุ่ม

กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพตำบลหัวถนน

กลุ่มปลูกมันสำปะหลังตำบลหัวถนน

กลุ่มส่งเสริมการแปรรูปข้าวชุมชนตำบลหัวถนน

กลุ่มเกษตรกรเพื่อปัจจัยการผลิตตำบลหัวถนน

กลุ่มเกษตรกรตำบลหัวถนน

ชมรมอนุรักษ์และพัฒนาไถ่พื้นเมืองตำบลหัวถนน

กลุ่มถักไม้กวาดตำบลหัวถนน

กลุ่มจักสาน (สุมไก่อ) ตำบลหัวถนน

กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์เกษตรตำบลหัวถนน

- กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 10 กลุ่ม

ร้านค้าสหกรณ์กลุ่มแม่บ้านเกษตร ตำบลหัวถนน

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านกลาง หมู่ที่ 1

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อพัฒนาการเกษตร หมู่ที่ 2

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อผลผลิต หมู่ที่ 3

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านกลางตลาด หมู่ที่ 4

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อพัฒนาบ้านหนองคู หมู่ที่ 5

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านหนองคู หมู่ที่ 6

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อพัฒนาการเกษตร หมู่ที่ 7

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านป่าแก้ว หมู่ที่ 8

กลุ่มออมทรัพย์ หมู่ที่ 9

8. แรงงาน

- แรงงานภาคการเกษตรและภาคอุตสาหกรรม

3.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

- วัดหัวถนน	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
- วัดเขาศรีรมย์	ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
- วัดเขาดินญาณนิมิต	ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- วัดป่าแก้ว	ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
- วัดแปลงกระถิน	ตั้งอยู่หมู่ที่ 9

2. ประเพณีและงานประจำปี

วัดหัวถนน มีประเพณีวันสงกรานต์รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ นมัสการแท่นและ
สร่งน้ำองค์หลวงพ่อตัววัดหัวถนน ระหว่างวันที่ 15 – 19 เมษายน ของทุกปี

วัดเขาศรีรัทม์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการเข้าค่ายปฏิบัติ
ธรรมพุทธบุตรพุทธธรรมทางศาสนา มีการจัดงานประจำปีปิดทองรอยพระพุทธรูปจำลองเป็น
ประจำปีทุกปี

วัดเขาดินญาณนิมิต เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีการจัดงาน
ประจำปีปิดทองรอยพระพุทธรูปจำลองและพระพุทธรูปประจำวันเกิดเป็นประจำทุกปี

วัดป่าแก้ว เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีการจัดงานประจำปีปิด
ทองหลวงพ่อเพชรวัดป่าแก้ว

วัดแปลงกระถิน เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีการจัดงาน
ประจำปีปิดทองหลวงพ่อดีศรีวัดแปลงกระถิน

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

การจักสานสุ่มไก่ ของหมู่ที่ 3 และ 8

การถักไม้กวาดดอกหญ้า ของหมู่ที่ 9

การผลิตมันเบรกดตาก ของหมู่ที่ 6

การย้อมผ้าบาติก ของหมู่ที่ 2

ภาษาถิ่น

ภาษาไทย และภาษาลาวหัวถนน

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

การจักสานสุ่มไก่ ของหมู่ที่ 3 และ 8

การถักไม้กวาดดอกหญ้า ของหมู่ที่ 9

การผลิตมันเบรกดตาก ของหมู่ที่ 6

การย้อมผ้าบาติก ของหมู่ที่ 2

3.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

- คลองหัวถนน คลองหนองเถร และคลองท่าข้าม (ตำบลหัวถนน)

หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ หมู่ที่ 1, 3, 4, 5, 6, 7 และ 8

- คู่งน้ำ หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ หมู่ที่ 5, 6, 7 และ 8

- ฝ่าย หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ หมู่ที่ 1 และ 5

2. ป่าไม้

ตำบลหัวถนน มีพื้นที่เป็นทุ่งเลี้ยงสัตว์ ประมาณ 1,263 ไร่

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวลิต ธนิตกุล (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2550 จำนวน 301 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 25 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .35 ถึง .76 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในงาน ชำระภาษี และค่าธรรมเนียม รองลงมาเป็นงานทะเบียนราษฎร และงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสมเด็จโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ พบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 62.7 และผู้มารับบริการงานชำระภาษี และค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 60.1 ตามลำดับส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ในแต่ละด้าน คือ สถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติ และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จึงจำเป็น จะต้องนำประเด็นดังกล่าว มาวางแผนปรับปรุงพัฒนาโดย จำเป็นต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรม และดูงานจากหน่วยงานชั้นนำ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องสนับสนุนงบประมาณ เพื่อปรับปรุง และตกแต่งสิ่งแวดล้อม ในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดหาสถานที่พักขณะนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนางานการบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจึงจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการพัฒนา และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องตลอดไป

นภตล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีผลการศึกษา พบว่า ด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ

งานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซมถนนตรอกซอย และงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำเช่น ท่อระบายน้ำคูคลอง ในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถึง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างถนนตรอกซอย ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขออนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงเรือถอนและควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร และสามารถกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีมากกว่าไม่พึงพอใจในบริการ

ยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่มีอายุการศึกษาอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่เน้นการบริการและความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ จึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป

ลัคนา แสนภักดี (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวางอำเภอโกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 9,905 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการ จากทุกส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหัวขวาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอ

โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อม ของการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.58 และ 3.52

สมพร วัชรปรีชาวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการ และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการตลาดดี มีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีกลุ่มตัวอย่างวิจัย เป็นประชาชนผู้มารับบริการโครงการจำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีการบริการโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่โดยรวมในระดับมากโครงการที่มีความพร้อมในการให้บริการมากที่สุด คือ โครงการตลาดดีมีมาตรฐาน โดยเฉพาะความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการรองลงมา ได้แก่ โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ในระดับมากโครงการที่พึงพอใจมากที่สุดคือโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าโครงการนี้ มีการดำเนินงานที่ดี เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง โครงการที่พึงพอใจรองลงมา ได้แก่ โครงการตลาดดีมีมาตรฐาน และโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับซึ่งข้อเสนอแนะ ต่อโครงการตลาดดีมีมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการประกวดร้านค้า ที่มีมาตรฐานอาหารปลอดภัย มีสุขลักษณะที่ดี เพื่อเป็นการกระตุ้น ให้ผู้ประกอบการเน้นเรื่องคุณภาพของอาหาร และสินค้าที่จำหน่าย และเป็นผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการ

สรสเรณู พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการขั้นตอน การให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงาน และผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้องขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหา ด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถให้

คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหา ตอบข้อขัดข้องใจ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาค ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ ให้บริการที่สะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่างๆพอเพียงอุปกรณ์ การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหา ด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัย พื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระเบียบกฎหมายต่างๆ มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่าประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และ วิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการงานทะเบียน ราษฎร พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เพราะประชาชนสามารถได้รับ บริการ ที่รวดเร็วเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

อำนาจ ขัตทองล้วน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิง สำนวณมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีสถานภาพส่วนตัว แตกต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน 228 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ หาค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความ แปรปรวนแบบทางเดียวผลการวิจัยปรากฏ ผลเป็นดังนี้ 1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.5 เป็นผู้หญิง ร้อยละ 34.6 มีอายุระหว่าง 41- 50 ปี ร้อยละ 30.7 มีวุฒิการศึกษาระดับ ป.6-7 และร้อยละ 37.3 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม 2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ในระดับมากที่สุด คือ การส่งเสริม และสนับสนุนอาหารเสริม (นม) ในโรงเรียนของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา 3. ประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คืองานทะเบียนราษฎรให้ล่าช้างานประชาสัมพันธ์ ระบบ เสียตามสายของเทศบาลไม่ชัดเจน งานบรรเทาสาธารณภัยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้าไม่ทันเหตุการณ์ งานส่งเสริมการศึกษาสนับสนุนทุนการศึกษาไม่ทั่วถึง งานการสงเคราะห์ให้การช่วยเหลือราษฎรให้ การช่วยเหลือล่าช้า งานจัดเก็บภาษีเก็บภาษีแพง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารไม่ได้รับความสะดวก เวลาติดต่องานและงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร่างระบายน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก 4. ประชาชนใน เขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปางส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คือควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่งานงานทะเบียน ราษฎร เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายใหม่ งานบรรเทาสาธารณภัย

ควรจัดหาเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีคุณภาพงานส่งเสริมการศึกษา ควรสนับสนุนสื่อการเรียนต่างๆ ให้กับโรงเรียนในเขตเทศบาลทุกๆ โรงเรียน งานการสงเคราะห์ ให้การช่วยเหลือราษฎรผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ควรได้รับเบี้ยยังชีพ ทุกคน งานจัดเก็บภาษีควรลดอัตราการจัดเก็บภาษีลง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ในด้านช่าง และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการล้างท่อและระบายน้ำเป็นประจำทุกๆ เดือน

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าว เป็นการวิจัยสำรวจโดยเก็บแบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุด โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และภัยธรรมชาติอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกสำหรับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก

คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

กิตติธัช อัมวัฒนกุล (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 ตำบลคางพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลก่าปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ ความพึงพอใจของประชาชนของทุกตำบลต่อโครงสร้างพื้นฐานรายด้าน พบว่า ด้านถนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลคางพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลก่าปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ สำหรับด้านไฟฟ้าแสงสว่างส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือตำบลคางพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลก่าปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ และด้านประปาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลคางพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสายออ ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลก่าปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า

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

ชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเจ็ด พบว่า 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. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวม และพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนควรจัดระเบียบทางเท้า เพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนน และทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึง และใช้

เวลาให้เหมาะสม กับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจรควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะในคูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันขยะอุดตันขยายคูระบายน้ำ เพื่อให้ทันในสถานะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจร และสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่างๆ ที่เหมาะสมควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติม ในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

อนันต์ อนันตนาธร และธีระพงษ์ ภูมิปาณิก (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 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 ($\bar{X} = 4.11$) และประเด็นด้านที่ 2 งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประเด็นด้านที่ 5 งานควบคุมอาคาร และประเด็นด้านที่ 8 คุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน 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 ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.13 โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ 1) งานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.50 2) งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 3) งานบริการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.70 4) งานทะเบียนราษฎร ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 5) งานควบคุมอาคาร ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 6) งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 7) การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.90 8) คุณภาพของการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 9) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ

ร้อยละ 99.20 10) ด้านระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 และ 11) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.95

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

ประภาพร เรืองรักษา (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

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

ด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษามี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกับผู้ปกครอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 4. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 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 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่ค่าร้อยละ 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 ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพรไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตาม

สมมติฐาน 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 ยุทธศาสตร์การพัฒนาพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดีมีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีจำนวน 1,250 คน การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากรในเขตตำบล คณะผู้วิจัยจัดทำกรวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถามตามแบบประเมินความพึงพอใจขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้จัดทำแบบประเมินให้สอดคล้องกับแผนงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ และนิสิตมหาวิทยาลัยราชภัฏชนนนทบุรี 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 อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย 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 ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมี ความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความ เหมาะสม และด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอยู่ ตลอดเวลา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

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

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลหัวถนน แยกตามภารกิจ มีประชากรในการศึกษาจำนวน 7,471 คน

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

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{(1+Ne^2)} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{7,471}{(1+(7,471*0.05^2))} \\ n &= 379.67 \\ n &\approx 380 \end{aligned}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะ

กำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน จึงเป็นจำนวนที่ยอมรับได้ แต่ในงานวิจัยฉบับนี้ขอใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 คน

จากนั้นคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ สามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยตามรายการกิจได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	จำนวน ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง ตามสัดส่วน	กลุ่ม ตัวอย่างใน การวิจัย
- ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	50	3	10
- ภารกิจด้านการศึกษา	50	3	10
- ภารกิจด้านภาษี	1,000	50	50
- ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1,103	56	56
- ภารกิจด้านสาธารณสุข	5,168	262	262
- โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	50	3	10
- โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	50	3	10
รวม	7,471	380	408

และผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในแต่ละภารกิจจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลหัวถนน จนครบจำนวน 408 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลหัวถนน
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1-20 พฤศจิกายน 2565

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 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval Scale) ดังนี้

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

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน 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

การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน สามารถคำนวณได้จาก

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

โดยสามารถแปลค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน 408 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n=408)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	156	38.2
หญิง	252	61.8
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.8 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n=408)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	24	5.9
21 – 30 ปี	33	8.1
31 – 40 ปี	76	18.6
41 – 50 ปี	124	30.4
51 – 60 ปี	84	20.6
มากกว่า 60 ปี	67	16.4
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.6 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.6 อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.1 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส (n=408)

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	88	21.6
สมรส	284	69.6
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	36	8.8
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.6 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n=408)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา / ต่ำกว่า	41	10.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	94	23.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	132	32.4
อนุปริญญา / ปวส.	70	17.2
ปริญญาตรีขึ้นไป	71	17.4
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.0 ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.4 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.2 และประถมศึกษา/ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n=408)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	5.9
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	201	49.3
เกษตรกรรวม/ประมง	43	10.5
พนักงานบริษัท	64	15.7
รับจ้าง/ก่อสร้าง	60	14.7
อื่นๆ	16	3.9
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.7 รับจ้าง/ก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 14.7 เกษตรกรรวม/ประมง คิดเป็นร้อยละ 10.5 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.9 และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n=408)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	43	10.5
5,001 – 10,000 บาท	126	30.9
10,001 – 15,000 บาท	148	36.3
15,001 – 20,000 บาท	29	7.1
20,001 – 25,000 บาท	35	8.6
มากกว่า 25,000 บาท	27	6.6
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.5 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.6 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.1 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ (n=408)

ความถี่ในการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำ	48	11.8
บางครั้ง	135	33.1
นาน ๆ ครั้ง	225	55.1
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มาขอรับบริการนาน ๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ มาขอรับบริการเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.1 และมาขอรับบริการเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

1) การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความถูกต้องและความครบถ้วน	4.83	0.46	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาในการให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความเหมาะสม	4.73	0.52	มากที่สุด	2
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.70	0.47	มากที่สุด	3
4. การชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.57	0.50	มากที่สุด	5
5. ค่าธรรมเนียมการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความเหมาะสม	4.63	0.56	มากที่สุด	4
รวม	4.69	0.50	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความถูกต้อง และความครบถ้วน ($\bar{X} = 4.83$) ประเด็นที่ 2 ระยะเวลาในการให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.73$) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.70$) ประเด็นที่ 5 ค่าธรรมเนียมการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.63$) และประเด็นที่ 4 การชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.80	0.41	มากที่สุด	4
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.73	0.52	มากที่สุด	5
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการที่ชัดเจน	4.90	0.31	มากที่สุด	2
4. การประชาสัมพันธ์การขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างทั่วถึง	4.93	0.37	มากที่สุด	1
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.90	0.55	มากที่สุด	3
รวม	4.85	0.43	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 การประชาสัมพันธ์การขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.93$) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.93	0.37	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.77	0.43	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.80	0.41	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.80	0.41	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและให้คำแนะนำที่ดี	4.80	0.41	มากที่สุด	4
รวม	4.82	0.40	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.93$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและให้คำแนะนำที่ดี ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน	4.77	0.43	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอยระหว่างการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.83	0.46	มากที่สุด	2
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน	4.70	0.47	มากที่สุด	4
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.90	0.31	มากที่สุด	1
5. การให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.70	0.47	มากที่สุด	5
รวม	4.78	0.43	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอยระหว่างการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.83$) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\bar{X} = 4.77$) ประเด็นที่ 3 มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 5 การให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.50	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.43	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.40	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.43	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.44	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) ตามลำดับ

2) ภารกิจด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านการศึกษา (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการรับนักเรียนหรืองานเอกสารต่างๆ	4.70	0.48	มากที่สุด	1
2. ระบบการรับนักเรียนและการติดต่อมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.70	0.48	มากที่สุด	2
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ	4.70	0.48	มากที่สุด	3
4. ความเสมอภาคในการให้บริการและดูแลนักเรียน	4.70	0.48	มากที่สุด	4
5. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	4.70	0.48	มากที่สุด	5
รวม	4.70	0.48	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการรับนักเรียนหรืองานเอกสารต่างๆ ($\bar{X} = 4.70$) ประเด็นที่ 2 ระบบการรับนักเรียนและการติดต่อมีความสะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.70$) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) ประเด็นที่ 4 ความเสมอภาคในการให้บริการและดูแลนักเรียน ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 5 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านการศึกษา (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ฯ อย่างชัดเจน	4.70	0.48	มากที่สุด	5
2. มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	4.80	0.42	มากที่สุด	2
3. มีการแจ้งกำหนดการรับสมัครนักเรียน การทำกิจกรรม วันเปิด/ปิดเรียน หรืออื่นๆ ที่ชัดเจน	4.80	0.42	มากที่สุด	3
4. การจัดระบบประสานงานเกี่ยวกับนักเรียนที่ดี	4.90	0.32	มากที่สุด	1
5. ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างครูและผู้ปกครองมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.80	0.42	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.41	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานเกี่ยวกับนักเรียนที่ดี ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 2 มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดการรับสมัครนักเรียน การทำกิจกรรม วันเปิด/ปิดเรียน หรืออื่นๆ ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างครูและผู้ปกครองมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 1 มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ฯ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านการศึกษา (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ครู/บุคลากรมีจำนวนเพียงพอ	4.90	0.32	มากที่สุด	1
2. ครู/บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลนักเรียน สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำที่ดีได้	4.90	0.32	มากที่สุด	2
3. ครู/บุคลากรมีความตั้งใจและทุ่มเทการให้บริการ	4.90	0.32	มากที่สุด	3
4. ครู/บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.90	0.32	มากที่สุด	4
5. ครู/บุคลากรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.90	0.32	มากที่สุด	5
รวม	4.90	0.32	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ครู/บุคลากรมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 2 ครู/บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลนักเรียน สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำที่ดีได้ ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 3 ครู/บุคลากรมีความตั้งใจและทุ่มเทการให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 4 ครู/บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.90$) และประเด็นที่ 5 ครู/บุคลากรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านการศึกษา (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่อหรือรับส่งนักเรียน	4.80	0.42	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ทำกิจกรรมหรือสนามเด็กเล่น	4.80	0.42	มากที่สุด	2
3. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของศูนย์ฯ	4.70	0.48	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการเรียนการสอน	4.70	0.48	มากที่สุด	4
5. ความมั่นใจในความปลอดภัยและความรู้ที่นักเรียนจะได้รับ	4.70	0.48	มากที่สุด	5
รวม	4.74	0.46	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่อ หรือรับส่งนักเรียน ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ทำกิจกรรมหรือสนามเด็กเล่น ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของศูนย์ฯ ($\bar{X} = 4.70$) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 5 ความมั่นใจในความปลอดภัยและความรู้ที่นักเรียนจะได้รับ ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจ ด้านการศึกษา (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.48	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.32	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.46	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.42	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้าน การศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

3) ภารกิจด้านภาษี

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านภาษี (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง	4.79	0.41	มากที่สุด	4
2. การชำระภาษีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.81	0.39	มากที่สุด	2
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการชำระภาษี	4.81	0.39	มากที่สุด	3
4. ขั้นตอนหรือกระบวนการชำระภาษีเข้าใจง่ายและไม่ยุ่งยาก	4.83	0.38	มากที่สุด	1
5. การคำนวณอัตราภาษี มีความถูกต้องและเหมาะสม	4.77	0.42	มากที่สุด	5
รวม	4.80	0.40	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ขั้นตอนหรือกระบวนการชำระภาษีเข้าใจง่ายและไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.83$) ประเด็นที่ 2 การชำระภาษีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.81$) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.81$) ประเด็นที่ 1 การให้บริการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.79$) และประเด็นที่ 5 การคำนวณอัตราภาษี มีความถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านภาษี (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.73	0.64	มากที่สุด	3
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.63	0.79	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาในการแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีมีความเหมาะสม	4.69	0.66	มากที่สุด	4
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีทั่วถึงและสม่ำเสมอ	4.75	0.56	มากที่สุด	2
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด	1
รวม	4.72	0.61	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\bar{X}=4.79$) ประเด็นที่ 4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีทั่วถึงและสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.75$) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.73$) ประเด็นที่ 3 ระยะเวลาในการแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.69$) และประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านภาษี (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการรับชำระภาษี	4.77	0.42	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานภาษีเป็นอย่างดี	4.79	0.41	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและอธิบายข้อมูลให้ผู้รับบริการได้	4.79	0.41	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.77	0.42	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.79	0.41	มากที่สุด	3
รวม	4.78	0.41	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานภาษีเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.79$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและอธิบายข้อมูลให้ผู้รับบริการได้ ($\bar{X} = 4.79$) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.79$) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการรับชำระภาษี ($\bar{X} = 4.77$) และประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้านภาษี (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่อ งาน	4.81	0.39	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยระหว่าง การชำระภาษี	4.79	0.41	มากที่สุด	4
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการยื่นคำร้องไว้ให้ดู ชัดเจน	4.79	0.41	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ในการบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	1
5. มีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่	4.81	0.39	มากที่สุด	3
รวม	4.81	0.40	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้านภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\bar{X} = 4.83$) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\bar{X} = 4.81$) ประเด็นที่ 5 มีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.81$) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยระหว่างการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.79$) และประเด็นที่ 3 มีตัวอย่างแบบฟอร์มการยื่นคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านภาษี (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.61	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	มากที่สุด	1
รวม	4.78	0.46	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.81$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.72$) ตามลำดับ

4) การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=56)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความถูกต้อง และครบถ้วน	4.92	0.27	มากที่สุด	1
2. การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.82	0.39	มากที่สุด	4
3. ขั้นตอนในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก	4.84	0.37	มากที่สุด	2
4. ความเสมอภาคในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.84	0.42	มากที่สุด	3
5. การจัดกิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและความหลากหลาย	4.74	0.49	มากที่สุด	5
รวม	4.83	0.39	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความถูกต้อง และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.92$) ประเด็นที่ 3 ขั้นตอนในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.84$) ประเด็นที่ 4 ความเสมอภาคในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ($\bar{X} = 4.84$) ประเด็นที่ 2 การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.82$) และประเด็นที่ 5 การจัดกิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=56)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนเหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด	1
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับมีความทั่วถึง	4.76	0.43	มากที่สุด	3
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน	4.78	0.46	มากที่สุด	2
4. การจัดระบบประสานงานเพื่อช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.72	0.61	มากที่สุด	4
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.70	0.58	มากที่สุด	5
รวม	4.75	0.50	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.78$) ประเด็นที่ 2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับมีความทั่วถึง ($\bar{X} = 4.76$) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานเพื่อช่วยเหลือเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.72$) และประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=56)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม	4.76	0.43	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.70	0.46	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.76	0.43	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.74	0.63	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีได้	4.78	0.62	มากที่สุด	1
รวม	4.75	0.51	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ($\bar{X}=4.78$) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{X}=4.76$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\bar{X}=4.76$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X}=4.74$) และประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=56)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน	4.82	0.39	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยขณะมาขอรับบริการ	4.86	0.35	มากที่สุด	2
3. การจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วยเอดส์	4.78	0.42	มากที่สุด	4
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการเหมาะสม	4.88	0.39	มากที่สุด	1
5. การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.78	0.51	มากที่สุด	5
รวม	4.82	0.41	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการเหมาะสม ($\bar{X} = 4.88$) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยขณะมาขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.86$) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\bar{X} = 4.82$) ประเด็นที่ 3 การจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X} = 4.78$) และประเด็นที่ 5 การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=56)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.39	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.41	มากที่สุด	2
รวม	4.79	0.45	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

5) ภารกิจด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข (n=262)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การให้ความรู้ด้านสาธารณสุขที่ถูกต้องแก่ประชาชน	4.74	0.59	มากที่สุด	1
2. การฝึกอบรมอาสาสมัครด้านสาธารณสุข	4.74	0.60	มากที่สุด	2
3. การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง	4.74	0.58	มากที่สุด	3
4. การให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุข	4.73	0.58	มากที่สุด	4
5. มีการตรวจเยี่ยม และระบบการติดตามที่ดีและสม่ำเสมอ	4.72	0.63	มากที่สุด	5
รวม	4.73	0.60	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การให้ความรู้ด้านสาธารณสุขที่ถูกต้องแก่ประชาชน ($\bar{X}=4.74$) ประเด็นที่ 2 การฝึกอบรมอาสาสมัครด้านสาธารณสุข ($\bar{X}=4.74$) ประเด็นที่ 3 การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X}=4.74$) ประเด็นที่ 4 การให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุข ($\bar{X}=4.73$) และประเด็นที่ 5 มีการตรวจเยี่ยม และระบบการติดตามที่ดีและสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านสาธารณสุข (n=262)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านสาธารณสุขมีความชัดเจน	4.75	0.57	มากที่สุด	3
2. เอกสารอธิบายความรู้ด้านสาธารณสุขต่างๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.76	0.59	มากที่สุด	1
3. การประชาสัมพันธ์รณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคมีความทั่วถึง	4.73	0.64	มากที่สุด	4
4. เอกสารอธิบายความรู้ในการป้องกันและควบคุมโรคมีความหลากหลายและเข้าถึงง่าย	4.70	0.73	มากที่สุด	5
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.76	0.64	มากที่สุด	2
รวม	4.74	0.63	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 เอกสารอธิบายความรู้ด้านสาธารณสุขต่างๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=4.76$) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\bar{X}=4.76$) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านสาธารณสุขมีความชัดเจน ($\bar{X}=4.75$) ประเด็นที่ 3 การประชาสัมพันธ์รณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคมีความทั่วถึง ($\bar{X}=4.73$) และประเด็นที่ 4 เอกสารอธิบายความรู้ในการป้องกันและควบคุมโรคมีความหลากหลายและเข้าถึงง่าย ($\bar{X}=4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข (n=262)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	0.60	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการมีความรู้และความเชี่ยวชาญ	4.71	0.70	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรสามารถให้คำแนะนำด้านสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี	4.74	0.64	มากที่สุด	4
4. การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	4.77	0.57	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.77	0.57	มากที่สุด	2
รวม	4.75	0.62	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.30 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.77$) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\bar{X} = 4.77$) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่/บุคลากรสามารถให้คำแนะนำด้านสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.74$) และประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการด้านสาธารณสุข (n=262)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่อ งาน	4.78	0.51	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอย สะอาดถูก หลักอนามัย	4.73	0.66	มากที่สุด	4
3. การจัดให้มีเจลล้างมืออย่างเพียงพอ	4.73	0.59	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ในการบริการ	4.77	0.50	มากที่สุด	2
5. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ และ พร้อมใช้งาน	4.77	0.48	มากที่สุด	3
รวม	4.76	0.55	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.31 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\bar{X} = 4.78$) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\bar{X} = 4.77$) ประเด็นที่ 5 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.77$) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอย สะอาดถูกหลักอนามัย ($\bar{X} = 4.73$) และประเด็นที่ 3 การจัดให้มีเจลล้างมืออย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านสาธารณสุข (n=262)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.60	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.63	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.62	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.55	มากที่สุด	1
รวม	4.75	0.60	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.32 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.76$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.75$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.74$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.73$) ตามลำดับ

6) โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. กิจกรรมการให้ความรู้ มีความครบถ้วนและถูกต้อง	4.90	0.32	มากที่สุด	1
2. โครงการฯ ดำเนินไปอย่างสะดวก และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.70	0.95	มากที่สุด	5
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการอบรมให้ความรู้	4.80	0.63	มากที่สุด	3
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ	4.80	0.63	มากที่สุด	4
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.90	0.32	มากที่สุด	2
รวม	4.82	0.57	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.33 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 กิจกรรมการให้ความรู้ มีความครบถ้วนและถูกต้อง ($\bar{X}=4.90$) ประเด็นที่ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ($\bar{X}=4.90$) ประเด็นที่ 3 มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการอบรมให้ความรู้ ($\bar{X}=4.80$) ประเด็นที่ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ($\bar{X}=4.80$) และประเด็นที่ 2 โครงการฯ ดำเนินไปอย่างสะดวก และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ	4.80	0.63	มากที่สุด	3
2. สื่อที่ใช้ในการรณรงค์เฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการที่หลากหลาย	4.90	0.32	มากที่สุด	2
3. สื่อที่ใช้ในโครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการมีความน่าสนใจและเข้าใจง่าย	5.00	0.00	มากที่สุด	1
4. การจัดระบบประสานงานในโครงการดี	4.80	0.63	มากที่สุด	4
5. ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.80	0.63	มากที่สุด	5
รวม	4.86	0.44	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.34 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 สื่อที่ใช้ในโครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการมีความน่าสนใจและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 2 สื่อที่ใช้ในการรณรงค์เฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานใน

โครงการได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการเป็นอย่างดี	4.90	0.32	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.80	0.63	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.90	0.32	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่/วิทยากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.80	0.63	มากที่สุด	5
รวม	4.88	0.38	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.35 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีอัธยาศัยที่ดี

มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่/วิทยากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องานหรือเข้าร่วมโครงการ	4.70	0.95	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมของสื่อและพื้นที่ในการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ	4.70	0.95	มากที่สุด	5
3. มีการติดตามและตรวจสอบเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการอย่างสม่ำเสมอ	4.80	0.63	มากที่สุด	1
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการเฝ้าระวังและตรวจวัด	4.80	0.63	มากที่สุด	2
5. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	4.80	0.63	มากที่สุด	3
รวม	4.76	0.76	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.36 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 มีการติดตามและตรวจสอบเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการเฝ้าระวังและตรวจวัด ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 5 การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถ

เมื่อมาติดต่อกับงานหรือเข้าร่วมโครงการ ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของสื่อและพื้นที่ในการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.57	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.44	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.76	มากที่สุด	4
รวม	4.83	0.54	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.37 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

7) โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ที่ ถูกต้องแก่ประชาชน	4.90	0.32	มากที่สุด	1
2. ทักษะของบุคลากรในบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)	4.70	0.95	มากที่สุด	4
3. การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือ ตลอด 24 ชั่วโมง	4.90	0.32	มากที่สุด	2
4. การให้บริการรักษาพยาบาลของบุคลากร	4.80	0.63	มากที่สุด	3
5. ระบบในการแจ้งเหตุบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)	4.50	1.08	มากที่สุด	5
รวม	4.76	0.66	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.38 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ที่ถูกต้องแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 3 การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 4 การให้บริการรักษาพยาบาลของบุคลากร ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 2 ทักษะของบุคลากรในบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 5 ระบบในการแจ้งเหตุบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)	4.80	0.63	มากที่สุด	2
2. เอกสารอธิบายความรู้ต่างๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.90	0.32	มากที่สุด	1
3. การประชาสัมพันธ์โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) มีความทั่วถึง	4.80	0.63	มากที่สุด	3
4. การประชาสัมพันธ์โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) มีความหลากหลายและเข้าถึงง่าย	4.70	0.67	มากที่สุด	5
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.80	0.63	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.58	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.39 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 เอกสารอธิบายความรู้ต่างๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 3 การประชาสัมพันธ์โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) มีความทั่วถึง ($\bar{X} = 4.80$) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.80$) และประเด็นที่ 4 การประชาสัมพันธ์โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) มีความหลากหลายและเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	0.95	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการมีความรู้และความเชี่ยวชาญ	4.90	0.32	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.60	0.84	มากที่สุด	5
4. การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	4.90	0.32	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.90	0.32	มากที่สุด	3
รวม	4.80	0.55	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.40 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 4 การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่/บุคลากรสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการรับบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)	4.70	0.67	มากที่สุด	5
2. ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอย สะอาดถูกหลักอนามัย	4.90	0.32	มากที่สุด	1
3. การจัดให้มีเจลล้างมืออย่างเพียงพอ	4.80	0.63	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.80	0.63	มากที่สุด	3
5. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน	4.80	0.63	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.58	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.41 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอย สะอาดถูกหลักอนามัย ($\bar{X}=4.90$) ประเด็นที่ 3 การจัดให้มีเจลล้างมืออย่างเพียงพอ ($\bar{X}=4.80$) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\bar{X}=4.80$) ประเด็นที่ 5 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน ($\bar{X}=4.80$) และประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการรับบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ($\bar{X}=4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.66	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.58	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.55	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.58	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.59	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.42 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามภารกิจ

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ในภาพรวม	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.69	93.80
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60
รวม	4.79	95.80
ภารกิจด้านการศึกษา		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.70	94.00
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	98.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	94.80
รวม	4.79	95.80
ภารกิจด้านภาษี		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.72	94.40
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	95.60
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20
รวม	4.78	95.60
ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75	95.00
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	95.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40
รวม	4.79	95.80
ภารกิจด้านสาธารณสุข		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.73	94.60

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ในภาพรวม	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.74	94.80
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	95.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.20
รวม	4.75	95.00
โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	97.60
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.20
รวม	4.83	96.60
โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	95.20
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00
รวม	4.79	95.80
รวมทุกภารกิจ	4.79	95.80

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$)** โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ **95.80** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม

จากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ภารกิจด้านการศึกษา

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.60

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)

เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2565

ภารกิจด้านภาษี

ภารกิจด้านสาธารณสุข

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.00

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.44 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะของประชาชน
1	เทศบาลตำบลหัวถนน มีการปรับปรุงพื้นถนน สายไฟ ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ
2	เทศบาลตำบลหัวถนน มีการสนับสนุนการศึกษาเป็นอย่างดี
3	เทศบาลตำบลหัวถนน มีการประชาสัมพันธ์ประชุมประชาคมก่อนการเรียกเก็บภาษี
4	เทศบาลตำบลหัวถนน มีการเยียวยาประชาชนในพื้นที่ช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยการแจกข้าวสารและไข่ไก่
5	เทศบาลตำบลหัวถนน เสริมสร้างการป้องกันโรคโดยการแจกหน้ากากอนามัย สเปรย์แอลกอฮอล์ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น
6	ต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนจัดการสุนัขจรจัดให้มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง และจำกัดประชากรให้เหมาะสม

จากตารางที่ 4.44 ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ เทศบาลตำบลหัวถนน มีการปรับปรุงพื้นถนน สายไฟ ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ มีการสนับสนุนการศึกษาเป็นอย่างดี มีการประชาสัมพันธ์ประชุมประชาคมก่อนการเรียกเก็บภาษี มีการเยียวยาประชาชนในพื้นที่ช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยการแจกข้าวสารและไข่ไก่ เสริมสร้างการป้องกันโรคโดยการแจกหน้ากากอนามัย สเปรย์แอลกอฮอล์ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น และต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนจัดการสุนัขจรจัดให้มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง และจำกัดประชากรให้เหมาะสม

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ จำนวน 5 งาน 2 โครงการ ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) ภารกิจด้านการศึกษา 3) ภารกิจด้านภาษี 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) ภารกิจด้านสาธารณสุข 6) โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ 7) โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลหัวถนน จำนวนทั้งหมด 408 ราย

สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.8 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.4 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.6 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.3 และมาขอรับบริการนานๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.1

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านการศึกษา** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) ความพึงพอใจ

ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.74$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านภาษี** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านสาธารณสุข** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามโครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามโครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

และสามารถสรุปภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม

จากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.60

ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ภารกิจด้านการศึกษา

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)

เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2565

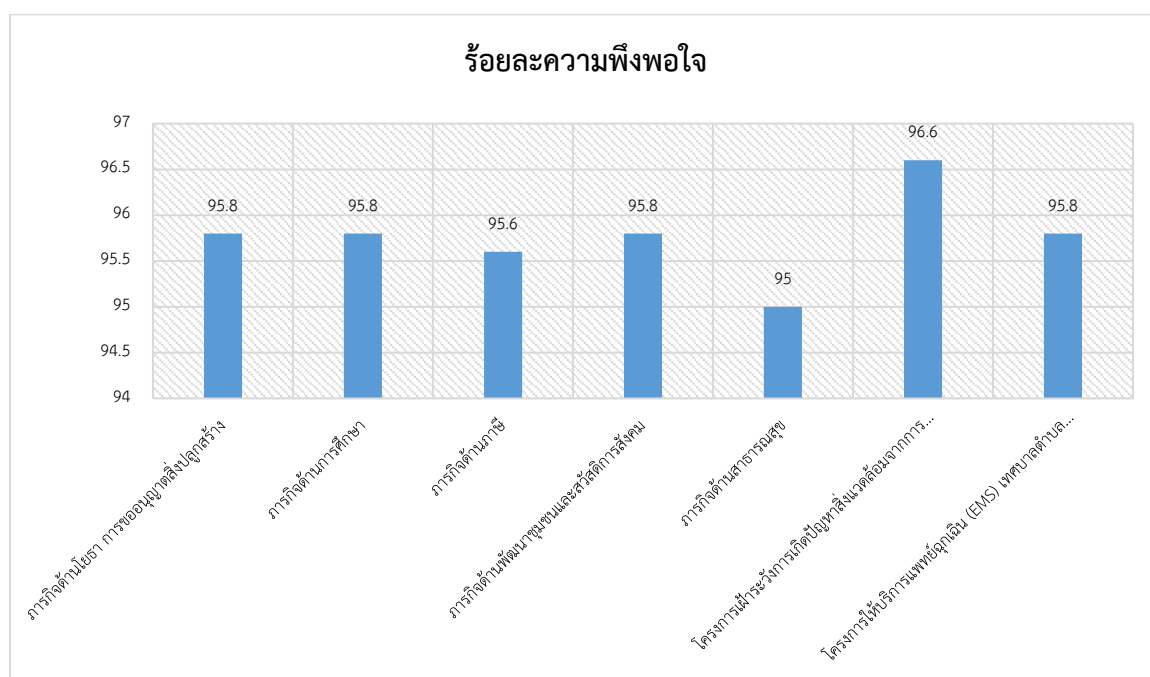
ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ภารกิจด้านภาษี

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60

ภารกิจด้านสาธารณสุข

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.00



รูปภาพที่ 5.1 สรุปผลร้อยละความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ เทศบาลตำบลหัวถนน มีการปรับปรุงพื้นถนน สายไฟ ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ มีการสนับสนุนการศึกษาเป็นอย่างดี มีการประชาสัมพันธ์ประชุมประชาคมก่อนการเรียกเก็บภาษี มีการเยียวยาประชาชนในพื้นที่ช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยการแจกข้าวสารและไข่ไก่ เสริมสร้างการป้องกันโรคโดยการแจกหน้ากากอนามัย สเปรย์แอลกอฮอล์ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น และต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนจัดการสุนัขจรจัดให้มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง และจำกัดประชากรให้เหมาะสม

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติลล. (2524). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติธัช อัมมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. โครงการงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- _____. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ ฯ : ชนะการพิมพ์.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่*. ภาคนิพนธ์ ร.บ.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2549). *องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์*. 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.
- ขวลิท ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง ท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ขริณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แหวนแสดตำบลบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกร่องการบริการส่วนตำบลบ้านแลง. 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.
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.
- ประภาพร เรืองรักษา. (2560). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.

- ปุระชัย 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 ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิน ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประณศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สงขลา : ม.ป.ป. (อัสสัมชัญ)
- พีระ สيناเจริญ. (2544). *ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์*. อุดรดิตถ์: งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ.
- มังกร ชูระพันธ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตตัญญู เทียนปฐม. (2538). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ลัคนา แสนภักดี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วรรณวิภา พีราวัชร. (2549). คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสีแยกบ้านแขก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วสันต์ มณีวิหค. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภота่าแซะ จังหวัดชุมพร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม. (2529). การจัดระบบองค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการสาธารณะในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลาภา ขายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, 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 ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2539). การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2513). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

- สมพร วัชรปรีชาวงศ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.
- _____. (2522). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์*. ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต*. กรุงเทพฯ: สมาคมพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.
- อดุลย์ จาตุรงคกุล และคณะ. (2546). *การตลาดบริการ (Principles of service marketing and management)*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อดุลย์ หิริรักษ์เสาวณีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ภาคินพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนูรัตน์ อนันทนารถ และธีระพงษ์ ภูริปานิก. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2533). *รัฐธรรมนูญฉบับประชาชนพร้อมวิจารณ์*. กรุงเทพฯ: การันต์การพิมพ์.

- อเนก กลยณี. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร*. รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนาจ 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

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี

เทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลหัวถนน

- ☐ เป็นประจำ
 ☐ บางครั้ง
 ☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความถูกต้อง และความครบถ้วน					
2. ระยะเวลาในการให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความเหมาะสม					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
4. การชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5. ค่าธรรมเนียมการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการที่ชัดเจน					
4. การประชาสัมพันธ์การขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างทั่วถึง					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและให้คำแนะนำที่ดี					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอยระหว่างการขอใบอนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง					
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบเบ็ดเสร็จในจุด เดียว					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(การศึกษาด้านการศึกษา)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี

เทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี มีความตระหนักในการกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลหัวถนน

- ☐ เป็นประจำ
 ☐ บางครั้ง
 ☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการรับนักเรียนหรืองานเอกสารต่างๆ					
2. ระบบการรับนักเรียนและการติดต่อมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ					
4. ความเสมอภาคในการให้บริการและดูแลนักเรียน					
5. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ฯ อย่างชัดเจน					
2. มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
3. มีการแจ้งกำหนดการรับสมัครนักเรียน การทำกิจกรรม วันเปิด/ปิดเรียน หรืออื่นๆ ที่ชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานเกี่ยวกับนักเรียนที่ดี					
5. ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างครูและผู้ปกครองมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ครู/บุคลากรมีจำนวนเพียงพอ					
2. ครู/บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลนักเรียน สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำที่ดีได้					
3. ครู/บุคลากรมีความตั้งใจและทุ่มเทการให้บริการ					
4. ครู/บุคลากรมีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ครู/บุคลากรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่อ หรือรับส่งนักเรียน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ทำกิจกรรมหรือสนามเด็กเล่น					
3. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของศูนย์ฯ					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการเรียนการสอน					
5. ความมั่นใจในความปลอดภัยและความรู้ที่นักเรียนจะได้รับ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(การกิจด้านภาษี)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี

เทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลหัวถนน

- ☐ เป็นประจำ
 ☐ บางครั้ง
 ☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง					
2. การชำระภาษีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการชำระภาษี					
4. ขั้นตอนหรือกระบวนการชำระภาษีเข้าใจง่ายและไม่ยุ่งยาก					
5. การคำนวณอัตราภาษี มีความถูกต้องและเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. ระยะเวลาในการแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีมีความเหมาะสม					
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีทั่วถึงและสม่ำเสมอ					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการรับชำระภาษี					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานภาษีเป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและอธิบายข้อมูลให้ผู้รับบริการได้					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รื้อคอยระหว่างการชำระภาษี					
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. มีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี

เทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลหัวถนน

- ☐ เป็นประจำ
 ☐ บางครั้ง
 ☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความถูกต้อง และครบถ้วน					
2. การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3. ขั้นตอนในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก					
4. ความเสมอภาคในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ					
5. การจัดกิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและมี ความหลากหลาย					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่าง ชัดเจนเหมาะสม					
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับมีความ ทั่วถึง					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานเพื่อช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ และสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีได้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยขณะมาขอรับบริการ					
3. การจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วยเอดส์					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ เหมาะสม					
5. การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(การกิจด้านสาธารณสุข)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี

เทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี มีความตระหนักในการกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลหัวถนน

- ☐ เป็นประจำ
 ☐ บางครั้ง
 ☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้ความรู้ด้านสาธารณสุขที่ถูกต้องแก่ประชาชน					
2. การฝึกอบรมอาสาสมัครด้านสาธารณสุข					
3. การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง					
4. การให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุข					
5. มีการตรวจเยี่ยม และระบบการติดตามที่ดีและสม่ำเสมอ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านสาธารณสุขมีความชัดเจน					
2. เอกสารอธิบายความรู้ด้านสาธารณสุขต่างๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
3. การประชาสัมพันธ์ณรงค์ควบคุมและป้องกันโรคมีความทั่วถึง					
4. เอกสารอธิบายความรู้ในการป้องกันและควบคุมโรคมีความหลากหลายและเข้าถึงง่าย					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการมีความรู้และความเชี่ยวชาญ					
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรสามารถให้คำแนะนำด้านสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี					
4. การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอย สะอาดถูกหลักอนามัย					
3. การจัดให้มีเจลล้างมืออย่างเพียงพอ					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี

เทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี มีความตระหนักในการกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลหัวถนน

- ☐ เป็นประจำ
 ☐ บางครั้ง
 ☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. กิจกรรมการให้ความรู้ มีความครบถ้วนและถูกต้อง					
2. โครงการฯ ดำเนินไปอย่างสะดวก และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการอบรมให้ความรู้					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ					
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ					
2. สื่อที่ใช้ในการรณรงค์เฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการที่หลากหลาย					
3. สื่อที่ใช้ในโครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการมีความน่าสนใจและเข้าใจง่าย					
4. การจัดระบบประสานงานในโครงการได้อย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ					
2. เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการเป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. เจ้าหน้าที่/วิทยากรมีอรรถาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่/วิทยากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องานหรือเข้าร่วมโครงการ					
2. ความเหมาะสมของสื่อและพื้นที่ในการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ					
3. มีการติดตามและตรวจสอบเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการอย่างสม่ำเสมอ					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการเฝ้าระวังและตรวจรังค์					
5. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี

เทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลหัวถนน

- ☐ เป็นประจำ
 ☐ บางครั้ง
 ☐ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ที่ถูกต้องแก่ประชาชน					
2. ทักษะของบุคลากรในบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)					
3. การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง					
4. การให้บริการรักษาพยาบาลของบุคลากร					
5. ระบบในการแจ้งเหตุบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)					
2. เอกสารอธิบายความรู้ต่างๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) มีความทั่วถึง					
4. การประชาสัมพันธ์โครงการบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) มีความหลากหลายและเข้าถึงง่าย					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการมีความรู้และความเชี่ยวชาญ					
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
4. การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการรับบริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอย สะอาดถูกหลักอนามัย					
3. การจัดให้มีเจลล้างมืออย่างเพียงพอ					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รูปภาพ











