

รายงานการสำรวจ
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

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 24
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ่อทอง 41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 48
3 วิธีดำเนินการวิจัย 59
วิธีการศึกษา 59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 59
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 60
วิธีการสร้างเครื่องมือ 60
การเก็บรวบรวมข้อมูล 60
การวิเคราะห์ข้อมูล 60
4 ผลการวิจัย 62
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 62
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง 65
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน 84
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 85
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ 87
สรุปผลการศึกษา 87
ข้อเสนอแนะ 88
บรรณานุกรม 89
ภาคผนวก 94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ข้อมูลประชากร	44
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	62
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	63
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส	63
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	63
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	64
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	64
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ	65
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย	65
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย	66
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย	67
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย	67
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย	68
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี	69
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี	69
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี 71

4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี 72

4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ” 72

4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ” 73

4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ” 74

4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ” 75

4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของโครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ” 75

4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร 76

4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร 77

4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร 78

4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร 78

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร... 79

4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน..... 80

4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน..... 81

4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน..... 82

4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการคัดแยกขยะชุมชน..... 82

4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของโครงการคัดแยกขยะชุมชน..... 83

4.33 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน..... 84

4.34 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้เทศบาลตำบลบ่อทองดำเนินการปรับปรุงแก้ไข..... 85

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพที่

2.1 Service Quality Effectiveness Model 9

คณะผู้วิจัย

1. อาจารย์ปาริฉัตร ป้องโล่ห์	หัวหน้าโครงการ
2. ผศ.ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร	กรรมการ
3. นายธัช ขันธประสิทธิ์	กรรมการ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ จำนวน 5 งาน ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) การจัดงานประเพณีวิ่งควาย 2) การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี 3) การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ” 4) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร และ 5) การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน โดยงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ่อทอง จำนวนทั้งหมด 362 ราย

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.7 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.9 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.2 และมาขอรับบริการนานๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.3

ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน แยกตามภารกิจทั้ง 5 ด้าน พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.47) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 89.40** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

1 การจัดงานประเพณีวิ่งควาย มีความพึงพอใจร้อยละ 96.00
3 การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร มีความพึงพอใจร้อยละ 95.60
2 การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจร้อยละ 93.40
4 การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ” มีความพึงพอใจร้อยละ 81.40
5 การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน มีความพึงพอใจร้อยละ 80.60

ซึ่งสามารถแจกแจงรายภารกิจได้ดังนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจของ**ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.80) เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.84) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.82) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ**ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.67) เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.71) ความพึงพอใจ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.67) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.65) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.64) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ**โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ"** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.07) เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.24) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.06) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.00) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.99) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ**ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.78) เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.80) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.80) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.79) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.92) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ**โครงการคัดแยกขยะชุมชน** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.03) เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.06) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.03) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.01) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.00) ตามลำดับ

และประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลบ่อทองดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ เทศบาลควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลให้มีความทั่วถึง ครอบคลุม และมีความสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน ต้องการให้เทศบาลลงพื้นที่สำรวจความต้องการ ปัญหา และความเดือนของประชาชนในแต่ละชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ในการคัดแยกขยะในครัวเรือน และเทศบาลควรจัดให้มีถังขยะอย่างเพียงพอ โดยแยกประเภทขยะด้วย

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

เทศบาลตำบลบ่อทอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและการบริหารเพื่อสร้างการบริการที่ดีให้กับประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการติดตามผลการทำงานของส่วนงานต่างๆ จึงควรทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจต่างๆ ในเทศบาลตำบลบ่อทอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและสร้างบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ของงานบริการ จำนวน 5 งาน ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้

1) การจัดงานประเพณีวิ่งควาย

2) การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี

3) การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ”

4) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

5) การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน

ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการตามภารกิจต่างๆ จากเทศบาลตำบลบ่อทอง แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงาน โดยจะต้องดำเนินการและนำเสนอรายงานตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง มีขอบเขตด้านพื้นที่โดยศึกษาเฉพาะพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

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

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พีราวัชร, 2549) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

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

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับบริการ

ในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

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

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานนั้นจะต้องมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

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

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการนั้นถือว่าเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการนั้นว่าเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมักมีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม พนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร จะต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นไปที่การรับฟังคำแนะนำและรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา 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 การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อมากและตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย เช่น จัดอาหารบุฟเฟ่ต์ ราคาพิเศษในช่วงปลายเดือนในโรงแรม

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

(3) การให้บริการเสริม (Complementary Service) เช่น มีเครื่องเอทีเอ็มไว้หน้าธนาคารเพื่อลดจำนวนลูกค้าในธนาคาร

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

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมด อาจสรุปความหมายของบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

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

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเลสงสัย

6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างง่าย

7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

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

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

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

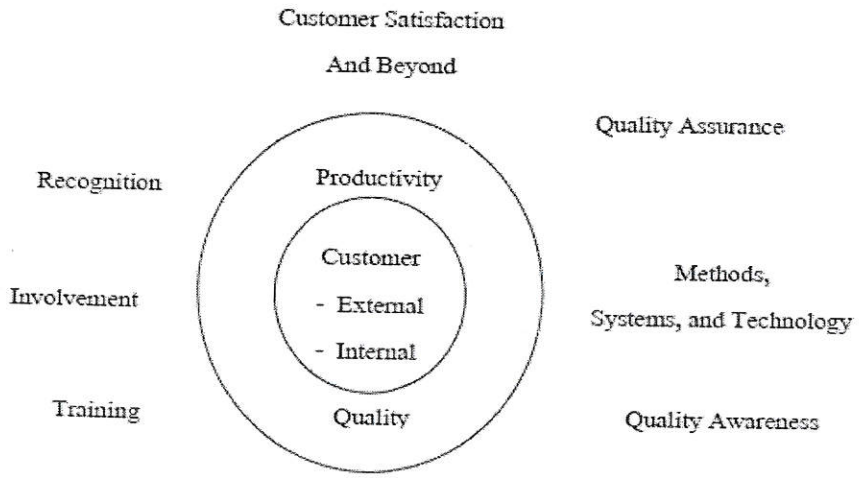
4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

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

Spechler (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่าการที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้านั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไปทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือรูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ ในการผลิตก็เช่นเดียวกัน คือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือ

ระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

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



รูปภาพที่ 2.1 Service Quality Effectiveness Model

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

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

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

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 ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

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

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 3- 5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

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

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

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 และพาณิชยกรรม (Services Publics Industrials and Commercial)

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

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม (Services Publics Industrials and Commercial) จะได้แก่ กิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบ และวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด "ประเภท" ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุแห่งบริการ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุแห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะนี้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นมีวัตถุแห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้ง 3 ประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้นสถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2. หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม, 2529)

2.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค

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

ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะ อันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

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

กำหนดเวลาปิด – เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัย และสภาพสังคมอีกด้วย

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังต้องมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

1. การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณะ

2.การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

3. หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยเหตุที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นและมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะ ไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปรับภาระบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สองหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมาย

ต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ. 1946 ใช้บังคับ และมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมาถึงหลักสองหลักที่รัฐธรรมนูญรับรองแต่มีความขัดแย้งกัน คือ สิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญก็รับรองเช่นกัน โดยหลักทั้งสองนี้ในบางครั้งก็ขัดแย้งกัน เช่น การนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุให้เกิดการขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่ทำให้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกกระทบได้ เป็นต้น เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิในการนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้นสองวิธีด้วยกันคือการให้บริการขั้นต่ำ และการเข้าดำเนินการเองการให้บริการขั้นต่ำ ได้แก่ การที่ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการ รองรับการนัดหยุดงานไว้ว่าไม่ว่าจะนัดหยุดงานอย่างไรก็ตาม จะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้ อย่างน้อยจะต้องมีบริการ

ดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วน เช่น รถไฟเคยวิ่งวันละ 10 เที่ยว หากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้แต่จะต้องมีรถวิ่งอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างความลำบากกับประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะ เป็นต้น การให้บริการขั้นต่ำนี้สามารถนำไปใช้ในบริการสาธารณะบางประเภท ซึ่งพบว่าการหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวม จึงต้องกำหนดไว้ว่าหากจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่ จะหยุดการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้ เช่น บริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาล ตำรวจ การยุติธรรม การคมนาคมทางอากาศ หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

การเข้าดำเนินการเอง จะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำแทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายความถึง 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 ฉบับ

ปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบ ราชการ และระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545)

4. แนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

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

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

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

ขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

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

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

ในขณะที่รัฐชาติอื่น ๆ โดยทั่วไปโดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมากน้อยเพียงใด เช่น กิจการตำรวจในการดูแลรักษาความสงบท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรมในอังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่นเป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์ แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมือง และอื่น ๆ แต่ที่สำคัญ คือ ต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่นและการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่

เขาต้องการ และสอดคล้องกับสภาวะของชุมชนท้องถิ่นตนเอง ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วม และตรงตามความต้องการของประชน

5. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

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

6. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

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

บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

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

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์

ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ 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

คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

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

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

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้ เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

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

เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้ว 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 และพาณิชยกรรม แต่อย่างไรก็ตามก็มีในบางกรณีที่สัญญาทางปกครองสามารถนำมาใช้กับการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองได้ เช่น ในกรณีเกี่ยวกับการค้นคว้าหรือวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ที่ฝ่ายปกครองสามารถว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่าง ๆ วิจัยโดยการทำข้อตกลงเป็นสัญญาทางปกครอง

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

ลูกจ้าง ได้แก่ บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่างๆ โดยมีตำแหน่งหน้าที่ และทำงานตามที่ฝ่ายปกครองมอบหมายให้ การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวรดังเช่นข้าราชการ ลูกจ้างจะเข้าทำงานโดยวิธีการจ้าง มีการทำสัญญาจ้างเฉพาะตัวบุคคลซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบบที่กำหนดโดยฝ่ายปกครอง และมีเอกสารแนบท้ายที่เป็นกฎเกณฑ์แบบซึ่งกำหนดถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ อายุที่จะเกษียณ ฯลฯ และนอกจากนี้ ฝ่ายปกครองสามารถเลิกจ้างลูกจ้างเวลาใดก็ได้ แต่ต้องจ่ายค่าทดแทนในการเลิกสัญญาดังกล่าวด้วย

ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะ เช่น อาสาสมัครดับเพลิง เป็นต้น

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

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

ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครอง อาจเข้ามามีความเกี่ยวพันกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุการก่อสร้าง การซื้อขายต่างๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้น ต้องแสดงออกโดยผ่าน "กติกา" สากล คือ ต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนเพื่อเข้าผูกพันกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้นในบางประเทศ เช่น ประเทศฝรั่งเศส ถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกันโดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น "สัญญาทางปกครอง" และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

7. หลักการบริการสาธารณะ

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

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด

5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แน่ใจหรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับการบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกันซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

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

ดิเรก ฤกษ์หร่าย (2515 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538 : 23) ได้กล่าวไว้ว่า "ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น"

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

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 : 321 - 322) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า หมายถึง "ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง"

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

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

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

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

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

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

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

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

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

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

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

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิติมา ปรีดิลก (2524) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 131) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ การตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความ

มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

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

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

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

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

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

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

Vroom (1964: 99) ให้คำจำกัดความไว้ว่า "ความพึงพอใจกับทัศนคติในต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะคำทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง"

Davis (1967 : 61 อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร. 2537 : 14) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายาม ที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะ

ไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

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

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

Rekrai (1972 : 3) กล่าวว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น"

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

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

Anastasi (1976: 534) ได้ให้ความหมายของเจตนคติว่า "เป็นความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นพวก ๆ ในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ"

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

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป ในการศึกษาความพึงพอใจได้มีการศึกษาเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1954, อ้างใน รัตติญญู เทียนปฐม 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) ความต้องการขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม 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) ซึ่งสร้างขึ้นจากผลของการวิจัยของเขาและคณะ ที่เมื่อพิทส์เบอร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะขจัดทุกข์ทางร่างกาย เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น เมื่อใช้องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน พิจารณาแล้วความต้องการประกอบการ คือ องค์ประกอบค้ำจุนและความปรารถนาที่สอง คือ องค์ประกอบจูงใจรวมเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ และพบว่าองค์ประกอบที่เป็นมูลเหตุ หรือปัจจัยพอใจในงานและไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อาจจำแนกความหมายของทั้งสองทฤษฎี ได้ดังนี้

3. ทฤษฎีจูงใจ คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เช่น

3.1 ความสำเร็จในการทำงาน
3.2 การได้รับการยอมรับนับถือในด้านความสำเร็จในงาน
3.3 ลักษณะงานที่ทำ
3.4 ความรับผิดชอบในงาน
3.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

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

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

5. ทฤษฎีความคาดหมาย (Expectancy Theory) สำหรับทฤษฎีความคาดหมายนั้นอธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า งานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์

เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

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

5.1 พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคลและสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหมายไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกัน จะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

5.2 บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การ การตัดสินใจเหล่านี้อาจจะเป็นเรื่องของ

1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ

2) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายาม จะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

5.3 บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไร ถึงจะดีที่สุด

5.4 บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ (สมยศ นาวีการ, 2522: 289-390)

นอกจากนี้ Vroom (1964) ยังได้เสนอแนวความคิดว่า แรงจูงใจเท่ากับผลรวมของความพอใจคูณกับความคาดหมาย ความคาดหมายก็คือ ความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ความน่าจะเป็นเท่ากับเท่าไร ถ้าหากทำงานหนัก จะได้ผลสูงขึ้นหรือไม่ ความน่าจะเป็นมีค่าตั้งแต่ศูนย์ คือ ไม่มีโอกาสเลย จนถึงหนึ่ง คือ มีโอกาสแน่นอน ถ้าหากแน่ใจว่าการทำงานหนักสามารถทำให้ผลลัพธ์ขึ้นแล้ว ความดาดหมายก็จะเข้าใกล้หนึ่งเป็นผลให้แสดงพฤติกรรมนั้นและนอกจากนั้นได้เสนอ

ความคิดต่อไปอีกว่า การจูงใจเป็นกระบวนการหนึ่งที่ครอบงำทางเลือกของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือก บุคคลจะต้องเผชิญกับกลุ่มผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง โดยอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การเลือกดังกล่าวนี้ จะเกี่ยวพันกับผลลัพธ์ระดับที่สองอย่างไร การรับรู้ของบุคคลในเรื่องความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้เรียกว่า สื่อกลาง (Instrumentality)

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

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

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

2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) เน้นการประเมินค่าที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียด ดังนี้ (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ, 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) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงาน จนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

3. การนิเทศงาน (supervision) สำหรับรูปแบบของการนิเทศงานที่ดีนั้น ควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติ งานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

4. เพื่อนร่วมงาน (co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคล คือ

4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือ และให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

4.2 สัมพันธ์ภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด 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

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

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาให้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

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

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาใช้บริการ

2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

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

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็น ในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ขึ้นไปเรื่อย ๆ

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

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

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) ตามความจำเป็น รีบด่วนในการบริการ และความต้องการของผู้มาติดต่อ ช่วงเวลา ความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลาอาจทำให้สินค้าที่นำเข้านำไปใช้ในกระบวนการผลิตไม่ทัน 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 คือ การให้บริการแก่ผู้นำเข้าแบบ ONE STOP SERVICE ทำให้การมาติดต่อราชการเสียเวลาเพียงเล็กน้อยแต่ได้ผลงานมาก อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่ค่อยชำนาญหรือทราบรายละเอียดในการติดต่อมากนัก จะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจ

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

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

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 ในขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดี

ขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์การก็คือการขออภัยและยอมรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์การต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

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

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมานี้ แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับ

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

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

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

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

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

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

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

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

8. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

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

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนอาจจะไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

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

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

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

ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาเองว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย เป็นต้น

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน 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 จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

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

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

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

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

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

วัลลภา ชายหาด (2535, หน้า 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะดังนี้

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการผลิต ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล (results) หรือผลผลิต (output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้

ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

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

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ่อทอง

3.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลตำบลบ่อทอง แบ่งชุมชนเป็นจำนวน 10 ชุมชนย่อย ประกอบด้วย

- ชุมชนย่อยนาเจริญ
- ชุมชนย่อยวัดอมพนมล่าง
- ชุมขนย่อยตลาดอมพนมล่าง
- ชุมชนย่อยหนองแก
- ชุมชนย่อยตลาดอมพนม 1
- ชุมชนย่อยตลาดอมพนม 2
- ชุมชนย่อยซอย 8
- ชุมชนย่อยสวนสุขภาพ
- ชุมชนย่อยเจริญนิเวศน์
- ชุมชนย่อยซอย

2) ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศมีลักษณะเป็นที่ราบเนินเขาสลับที่ลุ่ม เนื่องจากพื้นที่ทางด้านตะวันออกและทางใต้ เป็นที่ราบสูง มีภูเขาหินปูน ที่มีป่าไม้ปกคลุมค่อนข้างอุดมสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังมีน้ำตกและถ้ำมากมายในแถบเขาชะอางค์ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของอำเภอบ่อทอง

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนมีนาคมไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศค่อนข้างร้อนอบอ้าว แต่ไม่ถึงกับร้อนจัด

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม และมากขึ้นในช่วงเดือน สิงหาคม – ตุลาคม โดยมีฝนกระจายทั่วไป และหนักเป็นบางช่วง

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ อากาศไม่หนาวจัด ท้องฟ้าสดใส ปลอดโปร่ง และมีแดดตลอดวัน

4) ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10%

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับอุปโภค-บริโภค เทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	- แห่ง	สระน้ำ	3 แห่ง
หนองน้ำ	- แห่ง	บ่อน้ำตื้น	- แห่ง
ลำคลอง	2 แห่ง	บ่อบาดาล	- แห่ง
บึง	- แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	- แห่ง
แม่น้ำ	- แห่ง	ฝาย	- แห่ง
อื่นๆ	- แห่ง	เหมือง	- แห่ง

6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูก ลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้นผลัดใบ

3.2 ด้านการเมืองการปกครอง

เทศบาลได้จัดตั้งชุมชนในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 10 ชุมชน แต่ละชุมชนมีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชน 9 คน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ในปี พ.ศ. 2554 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 1,677 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,827 คน คิดเป็นร้อยละ 59.32 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 1,676 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,824 คน คิดเป็นร้อยละ 72.34 เนื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชนในเขตเทศบาลในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล จากผลการประชุมทุกครั้งที่เทศบาลจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้เทศบาลดำเนินงานตามความต้องการของประชาชนและประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล นอกจากนี้เทศบาลได้จัดโครงการอบรมศึกษาดูงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล อสม. และกรรมการชุมชน โครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาเทศบาลให้เจริญเท่าเทียมกับเทศบาลอื่นๆ และเทศบาลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มีบางโครงการต้องชะลอไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานเทศบาลที่จำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยเทศบาลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

1) เขตการปกครอง

สำนักงานเทศบาลตำบลบ่อทอง ตั้งอยู่เลขที่ 65 หมู่ที่ 1 ถนนหนองใหญ่-ปรกฟ้า ตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยกระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศ เรื่องการจัดตั้งสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2522 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 97 ตอนที่ 6 ลงวันที่ 15 มกราคม 2523 และต่อมาสุขาภิบาลบ่อทองได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตาม พ.ร.บ. เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอน 9 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542

เทศบาลตำบลบ่อทอง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกจังหวัดชลบุรี ระยะทางห่างจากตัวจังหวัดชลบุรีประมาณ 60 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 126 กิโลเมตร มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 8.176 ตารางกิโลเมตร หรือ 5,110 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของบ้านอมพนม หมู่ที่ 1 ตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง และพื้นที่บางส่วนของบ้านคลองหลวง หมู่ที่ 6 ตำบลวัดสุวรรณ อำเภอบ่อทอง อาณาเขตของเทศบาลตำบลบ่อทอง

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขต องค์การบริหารส่วนตำบลวัดสุวรรณ
ทิศใต้	ติดต่อกับเขต องค์การบริหารส่วนตาบลบ่อทอง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขต เทศบาลตำบลธาตุทอง, องค์การบริหารส่วนตำบลวัดสุวรรณ

2) การเลือกตั้ง

เดิมเทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลบ่อทอง ทั้งเขตเทศบาลเป็น ๒ เขตเลือกตั้ง และสมาชิกสภาฯอีก ๒ เขต

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ่อทองส่วนใหญ่ ได้มีส่วนร่วมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ช่วยเหลืองานเทศบาล ตลอดจนข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรมต่างๆของเทศบาลรวมไปถึงภาระกิจด้านการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การประชุมประชาคม เพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 2,827 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 2,824 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ. ๒๕๕๓)

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 1,677 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,827 คน คิดเป็นร้อยละ 59.32
- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 1,676 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,824 คน คิดเป็นร้อยละ 59.34

ปัจจุบันนายกเทศมนตรีและสมาชิกมาจากคำสั่ง คสช. และปัจจุบันยังไม่มีการเลือกตั้ง

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	374	405	779	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1,184	1,179	2,363	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	357	251	608	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	1,915	1,835	3,750	

3.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15-60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 สามารถอ่าน และเขียนภาษาไทยรวมไปถึง คิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ เทศบาลตำบลบ่อทอง จึงได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในการการสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ให้กับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่างๆ กับทางโรงเรียน ซึ่งในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง มีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขตที่ 2 และโรงเรียนสังกัด เทศบาลตำบลบ่อทอง รวม 4 แห่ง โดยแยกเป็น

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาชลบุรี เขต 2

- โรงเรียนอนุบาลบ่อทอง เปิดสอนในระดับอนุบาล-ประถมศึกษา (ป.6) และมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
- โรงเรียนอนุบาล (เอกชน) จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนศรีมณีวิทยา เปิดสอนในระดับอนุบาล

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา

- โรงเรียนบ่อทองวงษ์จันทร์วิทยา เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.5) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

โรงเรียนสังกัดเทศบาลตำบลบ่อทอง

- โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลบ่อทอง เปิดสอนในระดับ อนุบาล 1 - อนุบาล 3

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์วัดบ่อทองราษฎร์บำรุง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตาบลบ่อทอง

2) สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคมะเร็ง โรคไข้เลือดออก มือ-ปากเท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ จากสถิติการเข้ารับการรักษาพยาบาลใน

โรงพยาบาลบ่อทองพบว่า มีประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี เทศบาลตำบลบ่อทอง และหน่วยงานสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง จึงได้ร่วมกันจัดกิจกรรมรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญของการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือมากขึ้น แต่ในระยะยาวจะต้องดำเนินการรณรงค์อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ในส่วนของเด็กแรกเกิด - 5 ปี พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่เลี้ยงดูเด็กแรกเกิด - 5 ปี ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน เนื่องจากผู้ปกครองยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดตามหลักเกณฑ์ และจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า มีบางครัวเรือนที่บริโภคอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ รวมไปถึงมีการใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม และประชาชนส่วนใหญ่ไม่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ ทางเทศบาลตำบลบ่อทองพยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไขโดยร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น โรงพยาบาลบ่อทอง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ่อทอง เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาดังกล่าว

หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 40 เตียง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 2 แห่ง
  - (1) บ่อทองการแพทย์
  - (2) บ่อทองทันตกรรม

3) อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนและทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหา คือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่าบางพื้นที่ในเขตเทศบาลฯ ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุอาชญากรรม โดยประเด็นปัญหาเหล่านี้ ทางเทศบาลตำบลบ่อทองได้ดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่พื้นที่สาธารณะ รวมไปถึงติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก จัดหาป้ายลูกศรบอกทาง รวมทั้งตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการสัญจร

4) ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง จากจากสถิติกที่ทางสถานีตำรวจภูธรบ่อทอง ได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลฯ มีผู้ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นอยู่ในเกณฑ์ที่น้อยและยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากได้รับความร่วมมือจากทางผู้นำท้องที่ท้องถิ่น ประชาชนที่ช่วยสอดส่องดูแลภายในชุมชน โดยทางเทศบาลสามารถกระทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ส่วนในส่วนของ อำเภอบ่อทองหรือสถานีตำรวจภูธรบ่อทอง แล้วแต่กรณี

5) การสังคมลังเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้

3.5 ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตเทศบาลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

1) การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้า ส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน

การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้วและได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน 1,895 หลังคาเรือน
- ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 194 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตเทศบาล

2) การประปา

การประปา เทศบาลมีกิจการประปาเป็นของเทศบาลเอง สามารถให้บริการให้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และปัญหาแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปา ประปาของเทศบาลยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันเทศบาลยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำ สามารถที่จะจัดหาน้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้ การแก้ปัญหาคือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในทันที ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาค ร้อยละ 85
- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ประปาของเทศบาเลตำบลบ่อทอง ร้อยละ 15

3) โทรศัพท์

เนื่องจากเทศบาลตำบลบ่อทองตั้งอยู่ในอำเภอบ่อทอง การสื่อสารและโทรคมนาคมสามารถใช้ร่วมกันได้อย่างเพียงพอ มีหอกระจายข่าวของเทศบาลตำบลบ่อทอง ครอบคลุมประมาณร้อยละ 10 ของพื้นที่

4) ไปรณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- มีโปรษณีย์ จำนวน 6 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 - 16.00 น. ในวันจันทร์ -
เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

5) เส้นทางคมนาคม

เทศบาลตำบลบ่อทอง ใช้ถนนเป็นเส้นทางคมนาคม ซึ่งประกอบด้วย ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ส่วนถนนลูกรัง นั้นมีเป็นส่วนน้อยซึ่งจะอยู่ในซอยเล็กๆ ถนนสายที่
สำคัญได้แก่ถนนหนองเสม็ด - บ่อทอง (3340) ถนนสายหนองใหญ่ - ปรกฟ้า (3245)

3.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/รายได้ประชากร

สภาพเศรษฐกิจในชุมชนขึ้นอยู่กับการพาณิชยกรรมเป็นหลัก ย่านชุมชนธุรกิจการค้า การเงินและการบริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง ตั้งอยู่หนาแน่นบริเวณริมถนนหนองเสม็ด – บ่อทอง ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางพาณิชยกรรมขนาดย่อมของอำเภอบ่อทอง ประชากรส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจการค้า สำหรับในเขตชานเมืองมีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมบ้างเป็นบางส่วน

2) การเกษตรกรรมและการปศุสัตว์

ลักษณะการประกอบการเกษตรกรรมและปศุสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง ด้านการเกษตรกรรมมีการปลูกพืชไร่ ด้านการปศุสัตว์มีการเลี้ยงสัตว์ปีก

3) การพาณิชยกรรม/การบริการ

แหล่งพาณิชยกรรมหนาแน่นอยู่บริเวณถนนหนองเสม็ด - บ่อทอง และมีสถาบันการเงินในเขตเทศบาลจำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วยธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

3.7 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

-

3.8 ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98

- วัด 2 แห่ง

ผู้ที่นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 1

ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 1

2) ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่
- ประเพณีสงกรานต์
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา
- ประเพณีวิ่งควาย
- ประเพณีลอยกระทง
- งานประจำปีปิดทองพ่อพญาเร่

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ได้จัดตั้งกลุ่มส่งส่งเสริมอาชีพ โดยผลิต ยาหม่อง ยาดม ยาเหลือง โดยใช้ชื่อ "หอมทอง" โดยเป็นสินค้า OTOP ระดับอำเภอ

3.9 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ มีคลองจำนวน 3 คลอง ประกอบด้วย คลองหลวง คลองนม และคลองตีนเป็ด

2) ป่าไม้ ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้

3) ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

4) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับ ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ เพาะปลูก ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

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

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

และความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ จึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป

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

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

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

อำนวย ขัดทองล้วน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังวัดลำปาง การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีสถานภาพส่วนตัวแตกต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน 228 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวผลการวิจัยปรากฏ 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 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ในระดับมากที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนอาหารเสริม (นม) ในโรงเรียนของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา 3. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คืองานทะเบียนราษฎรให้ล่าช้างานประชาสัมพันธ์ ระบบเสียงตามสายของเทศบาลไม่ชัดเจน งานบรรเทาสาธารณภัยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้าไม่ทันเหตุการณ์ งานส่งเสริมการศึกษาสนับสนุนทุนการศึกษาไม่ทั่วถึง งานการสงเคราะห์ให้การช่วยเหลือราษฎรให้การช่วยเหลือล่าช้า งานจัดเก็บภาษีเก็บภาษีแพง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารไม่ได้รับความสะดวก เวลามาติดต่องานและงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รางระบายน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก 4. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

ส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คือควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่งานงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายใหม่ งานบรรเทาสาธารณภัยควรจัดหาเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีคุณภาพงานส่งเสริมการศึกษาควรสนับสนุนสื่อการเรียนต่างๆ ให้กับโรงเรียนในเขตเทศบาลทุกๆ โรงเรียน งานการสงเคราะห์ ให้การช่วยเหลือราษฎรผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ควรได้รับเบี้ยยังชีพ ทุกๆคน งานจัดเก็บภาษีควรลดอัตราการจดเก็บภาษีลง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ในด้านช่าง และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการล้างท่อและรางระบายน้ำเป็นประจำทุกๆ เดือน

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าว เป็นการวิจัยสำรวจโดยเก็บแบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านการการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุด โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และภัยธรรมชาติอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกสำหรับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

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

เวชพล อ่อนละมัย และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553 ผลการวิจัยพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหนึ่ง พบว่า การบริการของรถกู้ภัยโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.96 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสอง พบว่า แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.79 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสาม พบว่า ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.61 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสี่ พบว่า ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับห้า พบว่า การรักษาความสงบในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเจ็ด พบว่า พูดจาไพเราะโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.45 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับแปด พบว่าส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.22 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเก้า พบว่า ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.17 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสิบ ประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 2.81 จากการศึกษาในครั้งนี้

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ การบริหารนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ต้องใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น ประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ ให้ดียิ่งขึ้นจึงควรมุ่งไปในประเด็น ที่มีค่าคะแนนผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น

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

อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปาณิก (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 3 งานบริการสาธารณสุข และประเด็นด้านที่ 4 งานทะเบียนราษฎร ($\overline{X}$ = 4.15) ประเด็นด้านที่ 6 งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ =

4.14) ประเด็นด้านที่ 1 งานสังคมสงเคราะห์ ($\overline{X}$ = 4.13) ประเด็นด้านที่ 7 การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ($\overline{X}$ = 4.11) และประเด็นด้านที่ 2 งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประเด็นด้านที่ 5 งานควบคุมอาคาร และประเด็นด้านที่ 8 คุณภาพของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.07) ตามลำดับ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 2 ด้านระบบการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.14) ประเด็นด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.11) และประเด็นด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.10) ตามลำดับ

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

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา 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 (STRATIFICD RANDOM SAMPLING) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (RATING SCALE) จำนวน 50 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.41- 0.87 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ( ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบที (INDEPENDENT T-TEST) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ. 3. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษามีโดยรวมและรายด้าน 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 381คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย 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 ด้านบริการที่ไว้ใจได้ถูกต้องแม่นยำ 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 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยเห็นควรมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ให้มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น ควรจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือทัศนศึกษาดูงานต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ควรได้บอกให้เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงรายละเอียดทุกครั้งในการให้บริการต่อประชาชน อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถ้วนถี่ และเจ้าหน้าที่ควรยึดถือแนวปฏิบัติเป็นในแนวทางเดียวกัน ไม่แบ่งชั้นแบ่งยศ หรือคนที่รู้จักสนิทสนมกว่ากัน

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

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดีมีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลัก ธรรมาภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมี ประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีจำนวน 1,250 คน การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากรในเขตตำบล คณะผู้วิจัยจัดทำการวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถามตามแบบประเมินความพึงพอใจขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้จัดทำแบบประเมินให้สอดคล้องกับแผนงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์และนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์นนทบุรี เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจถึงแบบสอบถาม ข้อคำถาม หลังจากนั้นให้อาจารย์นิสิต นักศึกษาลงพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 1,250 ฉบับ และเก็บได้ครบ 1,250 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ การดำเนินงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการโดยการหาค่า T-TEST ค่า F-TEST

ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความ เหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอกเวลา

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง ได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

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

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดในการแสดงข้อคิดเห็น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลบ่อทอง จำนวน 3,750 คน แยกตามภารกิจ ได้ดังนี้

1. การจัดงานประเพณีวิ่งควาย
2. การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี
3. การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ”
4. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร
5. การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน

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

สูตร $$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

แทนค่า $$n = \frac{3,750}{(1+(3,750 * 0.05^2)}$$

$$n = 361.44$$

$$n \approx 362$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากร

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

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน จึงเป็นจำนวนที่ยอมรับได้ จากนั้นผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในแต่ละภารกิจจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลบ่อทอง จนครบจำนวน 362 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

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

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบ่อทอง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1-10 ตุลาคม 2563

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 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval Scale) ดังนี้

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

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดระดับโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วง เท่าๆ กัน ดังนี้

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

การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน สามารถคำนวณได้จาก

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

โดยสามารถแปลค่าคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ ดังนี้

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

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง เป็นผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน 362 ชุด ผลการวิจัยสามารถนำเสนอออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n=362)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	77	21.3
หญิง	285	78.7
รวม	362	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.7 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.3

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n=362)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	17	4.7
21 – 30 ปี	27	7.5
31 – 40 ปี	58	16.0
41 – 50 ปี	83	22.9
51 – 60 ปี	102	28.2
มากกว่า 60 ปี	75	20.7
รวม	**362**	**100.0**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.9 อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส (n=362)

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	83	22.9
สมรส	271	74.9
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	8	2.2
รวม	**362**	**100.0**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.9 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 22.9 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n=362)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา / ต่ำกว่า	144	39.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	11.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	60	16.6
อนุปริญญา / ปวส.	34	9.4
ปริญญาตรีขึ้นไป	81	22.3
รวม	362	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.6 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 11.9 และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n=362)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	267	73.8
เกษตรกรรม/ประมง	45	12.4
พนักงานบริษัท	17	4.7
รับจ้าง/ก่อสร้าง	17	4.7
อื่นๆ	16	4.4
รวม	**362**	**100.0**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาคือ เกษตรกรรม/ประมง คิดเป็นร้อยละ 12.4 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.7 รับจ้าง/ก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 4.7 และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n=362)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	33	9.1
5,001 – 10,000 บาท	84	23.2
10,001 – 15,000 บาท	61	16.9
15,001 – 20,000 บาท	65	18.0
20,001 – 25,000 บาท	52	14.4
มากกว่า 25,000 บาท	67	18.5
รวม	**362**	**100.0**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.9 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.4 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ (n=362)

ความถี่ในการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำ	84	23.2
บางครั้ง	67	18.5
นาน ๆ ครั้ง	211	58.3
รวม	**362**	**100.0**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มาขอรับบริการนานๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ มาขอรับบริการเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 23.2 และมาขอรับบริการเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง

1. การจัดงานประเพณีวิ่งควาย

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การจัดเตรียมงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	4.77	0.48	มากที่สุด	2
2. ขั้นตอน/กระบวนการดำเนินโครงการเข้าใจง่าย และชัดเจน	4.75	0.56	มากที่สุด	5
3. กิจกรรมมีความน่าสนใจ	4.76	0.56	มากที่สุด	3
4. มีการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม	4.79	0.45	มากที่สุด	1
5. ส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของประเพณีวิ่งควาย	4.76	0.54	มากที่สุด	4
รวม	**4.77**	**0.52**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.77)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 มีการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม ($\overline{X}$ =4.79) ประเด็นที่ 1 การจัดเตรียมงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.77) ประเด็นที่ 3 กิจกรรมมีความน่าสนใจ ($\overline{X}$ =4.76) ประเด็นที่ 5 ส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของประเพณีวิ่งควาย ($\overline{X}$ =4.76) และประเด็นที่ 2 ขั้นตอน/กระบวนการดำเนินโครงการเข้าใจง่าย และชัดเจน ($\overline{X}$ =4.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการอย่างชัดเจน	4.76	0.51	มากที่สุด	2
2. สถานที่ในการจัดการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.76	0.54	มากที่สุด	3
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการจัดโครงการที่ชัดเจน	4.76	0.54	มากที่สุด	4
4. การจัดระบบประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี	4.76	0.55	มากที่สุด	5
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.82	0.46	มากที่สุด	1
รวม	**4.77**	**0.52**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.77)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.82) ประเด็นที่ 1 . แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =4.76) ประเด็นที่ 2 สถานที่ในการจัดการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\overline{X}$ =4.76) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการจัดโครงการที่ชัดเจน ($\overline{X}$ =4.76) และประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดโครงการ	4.83	0.51	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการสามารถดำเนินโครงการได้อย่างราบรื่น	4.82	0.51	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.81	0.55	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.82	0.56	มากที่สุด	4
5. การจัดเจ้าหน้าที่คอยติดตาม ดูแลรักษาความปลอดภัยระหว่างดำเนินโครงการ	4.83	0.55	มากที่สุด	2
รวม	**4.82**	**0.54**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.82)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดโครงการ ($\overline{X}$ =4.83) ประเด็นที่ 5 การจัดเจ้าหน้าที่คอยติดตาม ดูแลรักษาความปลอดภัยระหว่างดำเนินโครงการ ($\overline{X}$ =4.83) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการสามารถดำเนินโครงการได้อย่างราบรื่น ($\overline{X}$ =4.82) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.82) และประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\overline{X}$ =4.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความเหมาะสมของพื้นที่ในการจัดโครงการ	4.86	0.50	มากที่สุด	1
2. ที่จอดรถมีอยู่เพียงพอ	4.84	0.51	มากที่สุด	2
3. มีการจัดห้องน้ำอย่างเพียงพอ และมีความสะอาด	4.84	0.48	มากที่สุด	3
4. มีจุดบริการอาหาร น้ำดื่ม จุดพักผ่อน	4.84	0.48	มากที่สุด	4
5. การจัดให้มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยต่างๆ	4.83	0.48	มากที่สุด	5

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
รวม	4.84	0.49	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.84)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของพื้นที่ในการจัดโครงการ ($\overline{X}$ =4.86) ประเด็นที่ 2 ที่จอดรถมีอยู่เพียงพอ ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 3 มีการจัดห้องน้ำอย่างเพียงพอ และมีความสะอาด ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 4 มีจุดบริการอาหาร น้ำดื่ม จุดพักผ่อน ($\overline{X}$ =4.84) และประเด็นที่ 5 การจัดให้มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยต่างๆ ($\overline{X}$ =4.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.52	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.52	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.54	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.49	มากที่สุด	1
รวม	**4.80**	**0.52**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.80)

เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.84) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.82) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) ตามลำดับ

2. การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง	4.69	.68	มากที่สุด	2
2. การชำระภาษีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.67	.73	มากที่สุด	3
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการชำระภาษี	4.61	.85	มากที่สุด	5
4. ขั้นตอนหรือกระบวนการชำระภาษีเข้าใจง่ายและไม่ยุ่งยาก	4.66	.73	มากที่สุด	4
5. การคำนวณอัตราภาษี มีความถูกต้องและเหมาะสม	4.73	.63	มากที่สุด	1
รวม	**4.67**	**.72**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.67)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 การคำนวณอัตราภาษี มีความถูกต้องและเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.73) ประเด็นที่ 1 การให้บริการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้อง ($\overline{X}$ =4.69) ประเด็นที่ 2 การชำระภาษีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =4.67) ประเด็นที่ 4 ขั้นตอนหรือกระบวนการชำระภาษีเข้าใจง่ายและไม่ยุ่งยาก ($\overline{X}$ =4.66) และประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการชำระภาษี ($\overline{X}$ =4.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.66	.80	มากที่สุด	3
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.68	.76	มากที่สุด	2

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
3. ระยะเวลาในการแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีมีความเหมาะสม	4.69	.71	มากที่สุด	1
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีทั่วถึงและสม่ำเสมอ	4.62	.87	มากที่สุด	4
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.56	.94	มากที่สุด	5
รวม	**4.64**	**.82**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.64)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 ระยะเวลาในการแจ้งเตือนให้ไปเสียภาษีมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.69) ประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\overline{X}$ =4.68) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =4.66) ประเด็นที่ 4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีทั่วถึงและสม่ำเสมอ ($\overline{X}$=4.62) และประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\overline{X}$ =4.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการรับชำระภาษี	4.75	.60	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานภาษีเป็นอย่างดี	4.66	.76	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและอธิบายข้อมูลให้ผู้รับบริการได้	4.61	.87	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.62	.84	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.62	.82	มากที่สุด	4
รวม	**4.65**	**.78**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.65)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการรับชำระภาษี ($\overline{X}$ =4.75) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานภาษีเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.66) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.62) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\overline{X}$ =4.62) และประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและอธิบายข้อมูลให้ผู้รับบริการได้ ($\overline{X}$ =4.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน	4.80	.52	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยระหว่างการชำระภาษี	4.73	.64	มากที่สุด	2
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน	4.66	.80	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.70	.67	มากที่สุด	3
5. มีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่	4.67	.73	มากที่สุด	4
รวม	**4.71**	**.67**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.71)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\overline{X}$ =4.80) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยระหว่างการชำระภาษี ($\overline{X}$ =4.73) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\overline{X}$ =4.70) ประเด็นที่ 5 มีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ($\overline{X}$ =4.67) และประเด็นที่ 3 มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน ($\overline{X}$ =4.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	.72	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	.82	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	.78	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	.67	มากที่สุด	1
รวม	**4.67**	**.75**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของภารกิจการให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.67)

เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.71) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.67) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.65) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.64) ตามลำดับ

3. การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ"

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ	3.97	1.25	มาก	3
2. ขั้นตอน/กระบวนการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพเข้าใจได้ง่าย	3.97	1.25	มาก	4
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพเสริมได้	3.95	1.28	มาก	5
4. สามารถลดการใช้สารเคมีในการปลูกผักได้	4.04	1.31	มาก	1
5. สามารถเพิ่มมูลค่าผลผลิตในท้องถิ่นได้	4.03	1.30	มาก	2

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
รวม	3.99	1.28	มาก	-

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.99)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 สามารถลดการใช้สารเคมีในการปลูกผักได้ ($\overline{X}$ =4.04) ประเด็นที่ 5 สามารถเพิ่มมูลค่าผลผลิตในท้องถิ่นได้ ($\overline{X}$ =4.03) ประเด็นที่ 1 ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ($\overline{X}$ =3.97) ประเด็นที่ 2 ขั้นตอน/กระบวนการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพเข้าใจได้ง่าย ($\overline{X}$ =3.97) และประเด็นที่ 3 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพเสริมได้ ($\overline{X}$ =3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการอย่างชัดเจน	4.02	1.24	มาก	2
2. มีเอกสารอธิบายขั้นตอนและวิธีการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ	3.93	1.32	มาก	5
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการจัดโครงการที่ชัดเจน	3.99	1.28	มาก	3
4. การจัดระบบประสานงานและให้คำแนะนำแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	3.99	1.28	มาก	4
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.06	1.22	มาก	1
รวม	4.00	1.27	มาก	-

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\overline{X}$ =

4.06) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =4.02) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการจัดโครงการที่ชัดเจน ($\overline{X}$ =3.99) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานและให้คำแนะนำแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =3.99) และประเด็นที่ 2 มีเอกสารอธิบายขั้นตอนและวิธีการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ($\overline{X}$ =3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดโครงการ	4.27	0.97	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่/วิทยากร มีความรู้ความเข้าใจในการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ	4.19	0.99	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.29	0.93	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.33	0.89	มากที่สุด	1
5. การจัดเจ้าหน้าที่คอยติดตามหรือให้คำแนะนำผู้เข้าร่วมอบรม	4.13	1.06	มาก	5
รวม	**4.24**	**0.97**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.24)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.33) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\overline{X}$ =4.29) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดโครงการ ($\overline{X}$ =4.27) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่/วิทยากร มีความรู้ความเข้าใจในการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ($\overline{X}$ =4.19) และประเด็นที่ 5 การจัดเจ้าหน้าที่คอยติดตามหรือให้คำแนะนำผู้เข้าร่วมอบรม ($\overline{X}$ =4.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การจัดแหล่งเรียนรู้หรือศูนย์ให้คำแนะนำ	4.01	1.20	มาก	4
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ในการจัดโครงการ	4.14	1.10	มาก	1
3. การให้คำแนะนำหรือติดตามผลการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพถึงครัวเรือน	4.06	1.16	มาก	3
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ	4.12	1.05	มาก	2
5. การจัดให้มีสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลผลิตในชุมชน	3.99	1.25	มาก	5
รวม	**4.06**	**1.15**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.06)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ในการจัดโครงการ ($\overline{X}$ =4.14) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ($\overline{X}$ =4.12) ประเด็นที่ 3 การให้คำแนะนำหรือติดตามผลการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพถึงครัวเรือน ($\overline{X}$ =4.06) ประเด็นที่ 1 การจัดแหล่งเรียนรู้หรือศูนย์ให้คำแนะนำ ($\overline{X}$ =4.01) และประเด็นที่ 5 การจัดให้มีสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลผลิตในชุมชน ($\overline{X}$ =3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของโครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.99	1.28	มาก	4
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.00	1.27	มาก	3
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.24	0.97	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	1.15	มาก	2
รวม	**4.07**	**1.17**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของโครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย "กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ" พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.07)

เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.24) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.06) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.00) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.99) ตามลำดับ

4. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความถูกต้องและความครบถ้วน	4.95	0.23	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาในการให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความเหมาะสม	4.79	0.42	มากที่สุด	2
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.68	0.67	มากที่สุด	5
4. การชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.42	มากที่สุด	3
5. ค่าธรรมเนียมการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความเหมาะสม	4.79	0.54	มากที่สุด	4
รวม	**4.80**	**0.46**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.80)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความถูกต้อง และความครบถ้วน ($\overline{X}$ =4.95) ประเด็นที่ 2 ระยะเวลาในการให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.79) ประเด็นที่ 4 การชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\overline{X}$ =4.79) ประเด็นที่ 5 ค่าธรรมเนียมการ

ขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.79) และประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\overline{X}$ =4.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด	1
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.84	0.37	มากที่สุด	2
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.42	มากที่สุด	3
4. การประชาสัมพันธ์การขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างทั่วถึง	4.68	0.67	มากที่สุด	5
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.79	0.54	มากที่สุด	4
รวม	**4.79**	**0.47**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร พบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.79)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการที่ชัดเจน ($\overline{X}$ =4.79) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ($\overline{X}$ =4.79) และประเด็นที่ 4 การประชาสัมพันธ์การขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างทั่วถึง ($\overline{X}$ =4.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.56	มากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.79	0.54	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.84	0.50	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.79	0.54	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและให้คำแนะนำที่ดี	4.84	0.37	มากที่สุด	2
รวม	**4.80**	**0.50**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร พบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.80)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและให้คำแนะนำที่ดี ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\overline{X}$ =4.79) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.79) และประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน	4.84	0.50	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอยระหว่างการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.74	0.73	มากที่สุด	2
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน	4.68	0.82	มากที่สุด	3

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.68	0.82	มากที่สุด	4
5. การให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.68	0.67	มากที่สุด	5
รวม	**4.72**	**0.71**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.72)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ($\overline{X}$ =4.84) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอยระหว่างการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\overline{X}$ =4.74) ประเด็นที่ 3 มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน ($\overline{X}$ =4.68) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ($\overline{X}$ =4.68) และประเด็นที่ 5 การให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\overline{X}$ =4.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.46	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.47	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.50	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.71	มากที่สุด	4
รวม	**4.78**	**0.54**	**มากที่สุด**	

5. การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การให้ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ เข้าใจง่าย	4.10	1.10	มาก	1
2. ขั้นตอนการคัดแยกขยะตามหลัก 3Rs ไม่ยุ่งยาก	4.04	1.19	มาก	3
3. การจัดกิจกรรมลดและคัดแยกขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.08	1.15	มาก	2
4. การทำน้ำหมักจุลินทรีย์ และส่งเสริมการแปรรูปขยะอินทรีย์ในครัวเรือนมีกระบวนการไม่ยุ่งยาก	4.03	1.22	มาก	4
5. ท่านมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะในครัวเรือนหรือองค์กร	3.89	1.38	มาก	5
รวม	**4.03**	**1.21**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.03)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การให้ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ เข้าใจง่าย ($\overline{X}$ =4.10) ประเด็นที่ 3 การจัดกิจกรรมลดและคัดแยกขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =4.08) ประเด็นที่ 2 ขั้นตอนการคัดแยก

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างชัดเจน	4.01	1.26	มาก	3
2. มีกิจกรรมส่งเสริมความรู้ในการคัดแยกขยะที่หลากหลาย เช่น การอบรม การใช้สื่อ	3.99	1.27	มาก	4
3. การจัดระบบติดต่อประสานงานการเปลี่ยนขยะเป็นเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น ธนาคารขยะ ขยะแลกของ ที่สะดวกรวดเร็ว	3.89	1.36	มาก	5
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือ Line@ เป็นต้น	4.08	1.17	มาก	1
5. มีระบบเครือข่ายอาสาสมัครท้องถิ่นรักษ์โลก	4.04	1.21	มาก	2
รวม	**4.00**	**1.25**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือ Line@ เป็นต้น ($\overline{X}$ =4.08) ประเด็นที่ 5 มีระบบเครือข่ายอาสาสมัครท้องถิ่นรักษ์โลก ($\overline{X}$ =4.04) ประเด็นที่ 1 มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ =4.01) ประเด็นที่ 2 มีกิจกรรมส่งเสริมความรู้ในการคัดแยกขยะที่หลากหลาย เช่น การอบรม การใช้สื่อ ($\overline{X}$ =3.99) และประเด็นที่ 3 การ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการหรือทำกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.95	1.29	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน	4.04	1.21	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.15	1.12	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคัดแยกขยะได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย	4.08	1.21	มาก	3
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยะขยะไปยังกลุ่มต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.10	1.14	มาก	2
รวม	**4.06**	**1.19**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.30 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการคัดแยกขยะชุมชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.06)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.15) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยะขยะไปยังกลุ่มต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =4.10) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคัดแยกขยะได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย ($\overline{X}$ =4.08) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน ($\overline{X}$ =4.04) และประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการหรือทำกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =3.95) ตามลำดับ

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
2. ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ มีความเหมาะสม	4.08	1.14	มาก	1
3. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดกิจกรรมฯ	4.02	1.18	มาก	3
4. การออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้ความรู้หรือทำกิจกรรม เช่น การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมขยะแลกของ เป็นต้น	3.95	1.30	มาก	4
5. การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนระหว่างการจัดอบรมความรู้ต่างๆ	3.95	1.32	มาก	5
รวม	**4.01**	**1.23**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.31 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการคัดแยกขยะชุมชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.01)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.08) ประเด็นที่ 1 มีการตั้งวางถังคัดแยกขยะประเภทต่างๆ ในชุมชน เช่น ขยะอันตราย ขยะถุงพลาสติก ขยะอินทรีย์ ขยะทั่วไป ($\overline{X}$ =4.03) ประเด็นที่ 3 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดกิจกรรมฯ ($\overline{X}$ =4.02) ประเด็นที่ 4 การออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้ความรู้หรือทำกิจกรรม เช่น การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมขยะแลกของ เป็นต้น ($\overline{X}$ =3.95) และประเด็นที่ 5 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนระหว่างการจัดอบรมความรู้ต่างๆ ($\overline{X}$ =3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของโครงการคัดแยกขยะชุมชน (n=362)

ประเด็น	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.03	1.21	มาก	2
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.00	1.25	มาก	4
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	1.19	มาก	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	1.23	มาก	3
รวม	**4.03**	**1.22**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.32 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ภาพรวมของโครงการคัดแยกขยะชุมชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.03)

เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.06) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.03) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.01) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.00) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	ร้อยละความพึงพอใจ
การจัดงานประเพณีวิ่งควาย		
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	95.40
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	95.40
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80
รวม	**4.80**	**96.00**
การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี		
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	93.40
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	92.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	93.00
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	94.20
รวม	**4.67**	**93.40**
การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ”		
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.99	79.80

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	ร้อยละความพึงพอใจ
การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน		
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.03	80.60
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.00	80.00
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	81.20
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	80.20
รวม	**4.03**	**80.60**
รวมทุกภารกิจ	**4.47**	**89.40**

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน แยกตามภารกิจทั้ง 5 ด้าน พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.47) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 89.40** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

การจัดงานประเพณีวิ่งควาย มีความพึงพอใจร้อยละ 96.00
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร มีความพึงพอใจร้อยละ 95.60
การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจร้อยละ 93.40
การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ” มีความพึงพอใจร้อยละ 81.40
การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน มีความพึงพอใจร้อยละ 80.60

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.34 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้เทศบาลตำบลบ่อทองดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะของประชาชน
1	เทศบาลควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น
2	เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลให้มีความทั่วถึงครอบคลุม และมีความสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน
3	ต้องการให้เทศบาลลงพื้นที่สำรวจความต้องการ ปัญหา และความเดือนของประชาชนในแต่ละชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
5	เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ในการคัดแยกขยะในครัวเรือน
5	เทศบาลควรจัดให้มีถังขยะอย่างเพียงพอ โดยแยกประเภทขยะด้วย

จากตารางที่ 4.34 ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลบ่อทองดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ เทศบาลควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลให้มีความทั่วถึง ครอบคลุม และมีความสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน ต้องการให้เทศบาลลงพื้นที่สำรวจความต้องการ ปัญหา และความเดือนของประชาชนในแต่ละชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ในการคัดแยกขยะในครัวเรือน และเทศบาลควรจัดให้มีถังขยะอย่างเพียงพอ โดยแยกประเภทขยะด้วย

บทที่ 5
สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของเทศบาลตำบลบ่อทอง มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ จำนวน 5 งาน ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) การจัดงานประเพณีวิ่งควาย 2) การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี 3) การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ” 4) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร และ 5) การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน โดยงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ่อทอง จำนวนทั้งหมด 362 ราย

สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.7 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.9 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.2 และมาขอรับบริการนานๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.3

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ**ภารกิจการจัดงานประเพณีวิ่งควาย** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.80) เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.84) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.82) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.77) ตามลำดับ

$\overline{X}$ =4.24) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.06) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.00) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.99) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ**ภารกิจการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.78) เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.80) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.80) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.79) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.92) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของ**โครงการคัดแยกขยะชุมชน** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.03) เมื่อพิจารณาในรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ =4.06) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.03) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ =4.01) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.00) ตามลำดับ

ซึ่งสามารถสรุปภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนแยกตามภารกิจทั้ง 5 ด้าน พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.47) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 89.40** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

การจัดงานประเพณีวิ่งควาย	มีความพึงพอใจร้อยละ 96.00
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร	มีความพึงพอใจร้อยละ 95.60
การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี	มีความพึงพอใจร้อยละ 93.40
การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ”	มีความพึงพอใจร้อยละ 81.40
การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน	มีความพึงพอใจร้อยละ 80.60

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลบ่อทองดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ เทศบาลควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลให้มีความทั่วถึง ครอบคลุม และมีความสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน ต้องการให้เทศบาลลงพื้นที่สำรวจความต้องการ ปัญหา และความเดือนของประชาชนในแต่ละชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ในการคัดแยกขยะในครัวเรือน และเทศบาลควรจัดให้มีถังขยะอย่างเพียงพอ โดยแยกประเภทขยะด้วย

บรรณานุกรม

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวงด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.* รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

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

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

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

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

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

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

ประภาพร เรืองรักษา. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.* รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

วสันต์ มณีวิหค. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.* รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนเทศบาลตำบลบ่อทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนเทศบาลตำบลบ่อทอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง

เทศบาลตำบลบ่อทอง มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง เทศบาลตำบลบ่อทองขอน้อมรับผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนเทศบาลตำบลบ่อทอง
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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลตำบลบ่อทอง

❒ เป็นประจำ ❒ บางครั้ง ❒ นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนเทศบาลตำบลบ่อทอง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. การจัดงานประเพณีวิ่งควาย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดเตรียมงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
2. ขั้นตอน/กระบวนการดำเนินโครงการเข้าใจง่าย และชัดเจน					
3. กิจกรรมมีความน่าสนใจ					
4. มีการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม					
5. ส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของประเพณีวิ่งควาย					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการอย่างชัดเจน					
2. สถานที่ในการจัดการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการจัดโครงการที่ชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดโครงการ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการสามารถดำเนินโครงการได้อย่างราบรื่น					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. การจัดเจ้าหน้าที่คอยติดตาม ดูแลรักษาความปลอดภัยระหว่างดำเนินโครงการ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความเหมาะสมของพื้นที่ในการจัดโครงการ					
2. ที่จอดรถมีอยู่เพียงพอ					
3. มีการจัดห้องน้ำอย่างเพียงพอ และมีความสะอาด					
4. มีจุดบริการอาหาร น้ำดื่ม จุดพักผ่อน					
5. การจัดให้มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยต่างๆ					

2. การให้บริการอำนวยความสะดวกจัดเก็บภาษี

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 เวบไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการรับชำระภาษี					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานภาษีเป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและอธิบายข้อมูลให้ผู้รับบริการได้					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยระหว่างการชำระภาษี					
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. มีการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่					

3. การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน โครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มชุมชนย่อย “กิจกรรมการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ”

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ					
2. ขั้นตอน/กระบวนการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพเข้าใจได้ง่าย					
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพเสริมได้					
4. สามารถลดการใช้สารเคมีในการปลูกผักได้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. สามารถเพิ่มมูลค่าผลผลิตในท้องถิ่นได้					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการอย่างชัดเจน					
2. มีเอกสารอธิบายขั้นตอนและวิธีการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการจัดโครงการที่ชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานและให้คำแนะนำแก่ประชาชนเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการจัดโครงการ					
2. เจ้าหน้าที่/วิทยากร มีความรู้ความเข้าใจในการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. การจัดเจ้าหน้าที่คอยติดตามหรือให้คำแนะนำผู้เข้าร่วมอบรม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1. การจัดแหล่งเรียนรู้หรือศูนย์ให้คำแนะนำ					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ในการจัดโครงการ					
3. การให้คำแนะนำหรือติดตามผลการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพถึงครัวเรือน					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ					
5. การจัดให้มีสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลผลิตในชุมชน					

4. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

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					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
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. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและให้คำแนะนำที่ดี					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่รอคอยระหว่างการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการขอใบอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					

5. การจัดการขยะมูลฝอย โครงการคัดแยกขยะชุมชน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 1. การให้ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ เข้าใจง่าย					
2. ขั้นตอนการคัดแยกขยะตามหลัก 3Rs ไม่ยุ่งยาก					
3. การจัดกิจกรรมลดและคัดแยกขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. การทำน้ำหมักจุลินทรีย์ และส่งเสริมการแปรรูปขยะอินทรีย์ในครัวเรือนมีกระบวนการไม่ยุ่งยาก					
5. ท่านมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะในครัวเรือนหรือองค์กร					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 1. มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างชัดเจน					
2. มีกิจกรรมส่งเสริมความรู้ในการคัดแยกขยะที่หลากหลาย เช่น					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การอบรม การใช้สื่อ					
3. การจัดระบบติดต่อประสานงานการเปลี่ยนขยะเป็นเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น ธนาคารขยะ ขยะแลกของ ที่สะดวกรวดเร็ว					
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือ Line@ เป็นต้น					
5. มีระบบเครือข่ายอาสาสมัครท้องถิ่นรักษ์โลก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการหรือทำกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง					
2. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน					
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคัดแยกขยะได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย					
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยะขยะไปยังกลุ่มต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีการตั้งวางถังคัดแยกขยะประเภทต่างๆ ในชุมชน เช่น ขยะอันตราย ขยะถุงพลาสติก ขยะอินทรีย์ ขยะทั่วไป					
2. ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ มีความเหมาะสม					
3. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดกิจกรรมฯ					
4. การออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้ความรู้หรือทำกิจกรรม เช่น การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมขยะแลกของ เป็นต้น					
5. การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนระหว่างการจัดอบรมความรู้ต่างๆ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รูปภาพ










ขอความร่วมมือ
ใส่หน้ากากผ้าหน้ากากอนามัยก่อนซื้อสินค้าทุกครั้ง


GLOCK



