



# รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของ  
เทศบาลเมืองพนมสนธิคม จังหวัดชลบุรี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
๒๕๖๕

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญรูปภาพ

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทที่

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	4
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	27
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลเมืองพนัสนิคม.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	76
วิธีการศึกษา.....	76
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	76
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	78
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4 ผลการวิจัย.....	80
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	80
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม.....	84
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน.....	119
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	121

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	123
สรุปผลการศึกษา.....	123
ข้อเสนอแนะ.....	126
บรรณานุกรม.....	127
ภาคผนวก.....	133

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่		
2.1	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม พ.ศ. 2555 – 2563.....	50
2.2	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสัดส่วนประชากร จำแนกตามเพศและอายุ.....	50
2.3	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร แยกตามชุมชนย่อย.....	51
2.4	แสดงข้อมูลจำนวนนักเรียน และครู/อาจารย์ โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองพนัสนิคม.....	52
2.5	ตารางแสดงสถิติคดี จำแนกตามประเภทความผิด พื้นที่ตำบลพนัสนิคม.....	53
2.6	สรุปเปรียบเทียบข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุ 3 ปี พื้นที่ตำบลพนัสนิคม.....	54
2.7	ข้อมูลคดียาเสพติดตำบลพนัสนิคม.....	54
2.8	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนหน่วยไฟฟ้าสาธารณะ.....	55
2.9	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับโรงงานในพื้นที่เทศบาล.....	57
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	80
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	81
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	81
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	82
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	82
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	83
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ.....	83
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ งานบัตรประจำตัวประชาชน.....	84
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ งานบัตรประจำตัวประชาชน.....	85
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ งานบัตรประจำตัวประชาชน.....	86



## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทางราชการ.....	99
4.24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทางราชการ.....	100
4.25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทางราชการ.....	101
4.26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทางราชการ.....	102
4.27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ.....	103
4.28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด.....	104
4.29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด.....	105
4.30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด.....	106
4.31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด.....	107

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อ การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด.....	108
4.33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์.....	109
4.34	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์.....	110
4.35	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์.....	111
4.36	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์....	112
4.37	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์.....	113
4.38	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว ลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม.....	114
4.39	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว ลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม.....	115
4.40	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว ลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม.....	116
4.41	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว ลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม.....	117
4.42	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม..	118
4.43	ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามภารกิจ.....	119
4.44	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้เทศบาลเมืองพนัสนิคมดำเนินการปรับปรุงแก้ไข.....	121

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่	
2.1 Service Quality Effectiveness Model .....	10
2.2 แสดงภาพเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม.....	48
5.1 สรุปผลร้อยละความพึงพอใจ.....	125



## ผู้วิจัย

1. ดร.เมทีนา อีสริยานนท์
2. อ.ณญาพัทธ์ ธีบุญกิจ

นักวิจัย

นักวิจัย

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการทั้งสิ้นจำนวน 5 งาน 2 โครงการ ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน 2) การให้บริการพื้นที่สาธารณะ 3) การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ 5) การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 6) โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ และ 7) โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม โดยงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จำนวนทั้งหมด 400 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการให้บริการพื้นที่สาธารณะ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.74$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.78$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) และความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

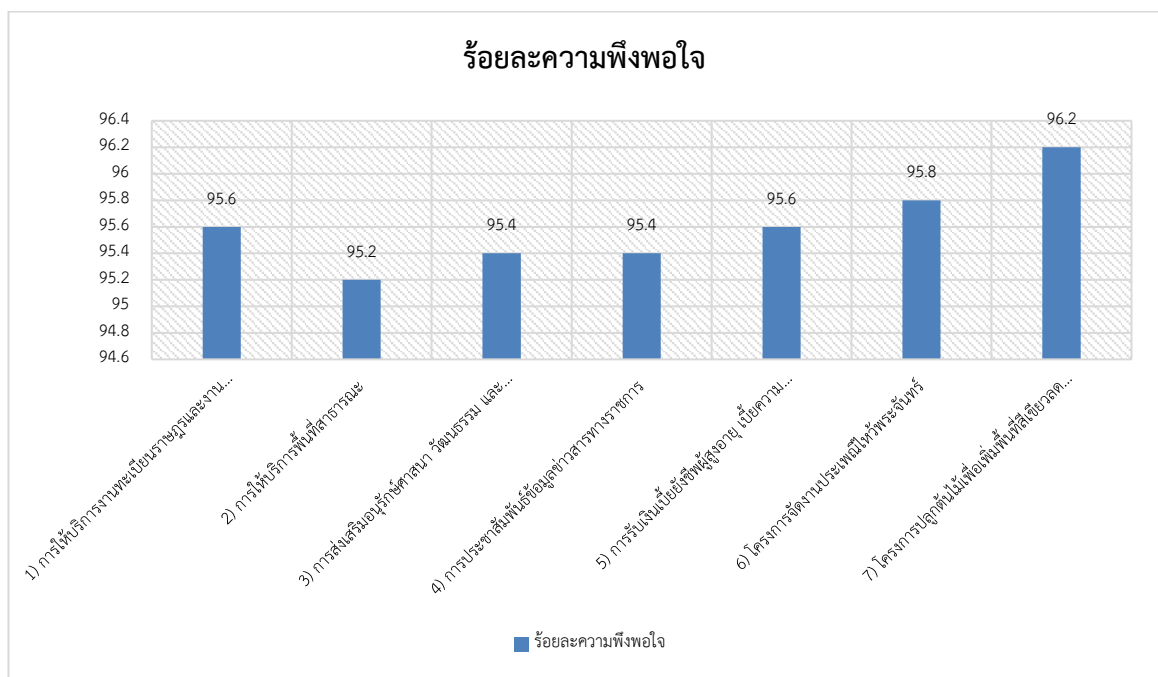
ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามโครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามโครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.83$ ) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ

ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้**

- โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.20
- โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
- การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60

- การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60
- การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40
- การให้บริการพื้นที่สาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20



และประชาชนต้องการให้เทศบาลเมืองพนัสนิคมดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการประชาชน มีการทำงานรวดเร็วเข้าถึงง่าย สวนสาธารณะมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และสวนสาธารณะมีความสะอาด มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลมีการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชน อนุรักษ์วัฒนธรรมระหว่างภาครัฐและประชาชนในช่วงวันสำคัญต่างๆ อีกทั้งการจัดงานประจำปีได้สอดแทรกวัฒนธรรมอีกด้วย เทศบาลมีการจ่ายเบี้ยตรงเวลา มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน มีการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ปลูกต้นไม้เพิ่มมากขึ้น เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ตรวจสอบเช็คความดังของลำโพงอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลควรจัดให้มีโต๊ะไหว้พระจันทร์อย่างเพียงพอ โดยควบคุมจำนวนร้านขายของไม่ให้นำมากจนเกินไป ต้องการให้เทศบาลจัดให้มีถังขยะในแต่ละครัวเรือน ต้องการให้เทศบาลดูแลความสะอาดของสระว่ายน้ำ อยู่เสมอ และต้องการให้เทศบาลดูแลรักษาความสะอาดของคลองบริเวณหน้าฝัก

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

เทศบาลเมืองพนัสนิคม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและการบริหารเพื่อสร้างการบริการที่ดีให้กับประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการติดตามผลการทำงานของส่วนงานต่างๆ จึงควรทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจต่างๆ ในเทศบาลเมืองพนัสนิคม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและสร้างบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม

## 3. ขอบเขตการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

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

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

ของงานบริการ จำนวน 5 งาน 2 โครงการ ดังนี้

- 1) การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) การให้บริการพื้นที่สาธารณะ
- 3) การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี
- 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- 5) การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

6) โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์

7) โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมือง

พนัสนิคม

### ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการตามภารกิจต่างๆ จากเทศบาลเมืองพนัสนิคม โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 400 คน

#### **ขอบเขตด้านเวลา**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงาน โดยจะต้องดำเนินการและนำเสนอรายงานตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านพื้นที่โดยศึกษาเฉพาะพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม

#### **4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

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

#### 1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

##### 1.1 ความหมายของการให้บริการ

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

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>S = Service Mind</b> | คือ การมีใจใฝ่บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ   |
| <b>E = Enthusiasm</b>   | คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ   |
| <b>R = Readiness</b>    | คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ  |
| <b>V = Value</b>        | คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้               |
| <b>I = Interested</b>   | คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ   |
| <b>C = Cleanliness</b>  | คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด   |
| <b>E = Endurance</b>    | คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน |
| <b>S = Smile</b>        | 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 ตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า 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 พาราไดซ์ดีส์โก้

**1.6 ราคา (Price)** การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

**2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)** การให้บริการนั้นถือว่าการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

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

มีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกใช้บริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

**3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม** พนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร จะต้องเน้นในด้าน การฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

**3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า** โดยเน้นไปที่การรับฟังคำแนะนำและรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

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

#### 4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) มีดังนี้

(1) การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential Pricing) เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อสูงและตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย เช่น จัดอาหารบุฟเฟต์ ราคาพิเศษในช่วงปลายเดือนในโรงแรม

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

(3) การให้บริการเสริม (Complementary Service) เช่น มีเครื่องเอทีเอ็มไว้หน้าธนาคารเพื่อลดจำนวนลูกค้าในธนาคาร

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

#### 4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply) มีดังนี้

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมด อาจสรุปความหมายของบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

## 1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183-186)

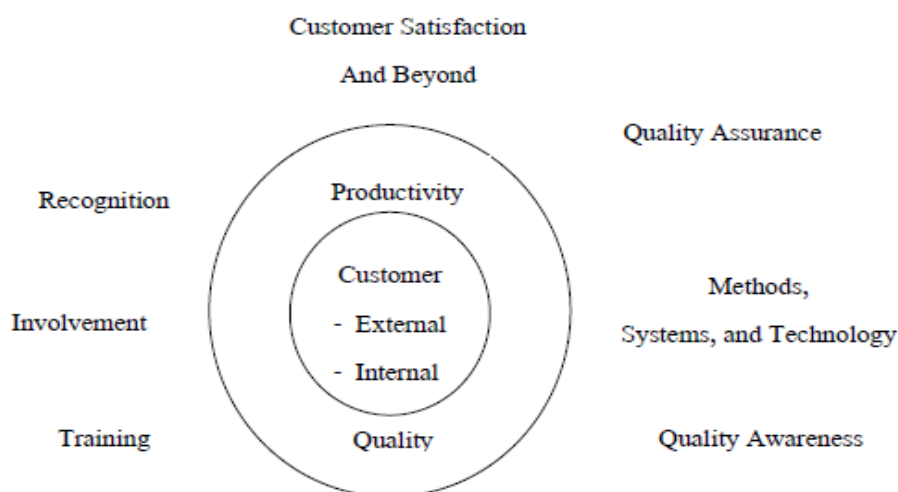
1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเลสงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า
10. Courtesy (ความสุภาพและเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

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

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)
2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)
3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)
5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

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

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



รูปภาพที่ 2.1 Service Quality Effectiveness Model

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

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

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการรับรู้ คุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการนั้นๆ แล้ว ซึ่ง

แบ่งเป็น 5 ด้านที่สำคัญ ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

### 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

#### 1. ความหมายของบริการสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) ได้พิจารณานิยามและความหมายของบริการสาธารณะ ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 3- 5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

เก้สตัน 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 คำนียามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย 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 เลือกรูปแบบการจัดตั้ง เลือกรูปแบบดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

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

**บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative)** ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดย



ไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

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

**บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม** เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

**1. วัตถุประสงค์บริการ** บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์บริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

**2. วิธีปฏิบัติงาน** บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

**3. แหล่งที่มาของเงินทุน** บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้ง 3 ประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้ง

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

## 2. หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วินเพ็ญทรัพย์สงเสริม, 2529)

### 2.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค

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

ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะ อันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

### 2.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

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

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณาออกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังคงมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

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

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สองหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมาย

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

การเข้าดำเนินการเอง จะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำแทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

### 2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดীনจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย



#### 4. แนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

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

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

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

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

แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแล และรับผิดชอบได้ทั่วถึง เพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าตนเองสูญเสียอำนาจ จึงต้องการรูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึก ว่าตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่านอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วย การปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่

อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบ คือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้ และพึงกระทำนั้นก็ ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ และรูปแบบของรัฐชาติ แต่ละรัฐหรือแต่ละประเทศ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นกรณีสุดขั้วของความเป็นอิสระของท้องถิ่นหรืออาจเป็นกรณี ยกเว้น คือ กรณีของประเทศสหรัฐอเมริกาที่จุดกำเนิดหรือการก่อเกิดมาจาก 13 มลรัฐ ที่ประกาศ เอกราชเป็นอิสระจากสหราชอาณาจักรหรืออังกฤษ แล้วเข้ามาทำความตกลงร่วมกันเป็นรูปแบบ สหพันธรัฐ (Federation States) เพราะฉะนั้นอำนาจของรัฐบาลสหพันธรัฐหรือรัฐบาลกลางที่เมือง หลวงวอชิงตัน จึงถูกกำหนดโดยหน่วยการปกครองส่วนย่อยที่ต่อมารู้จักกันในนามมลรัฐ โดยกำหนด ว่ารัฐบาลกลางมีอำนาจรับผิดชอบเฉพาะการป้องกันประเทศ การดำเนินความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดระบบเงินตรา และระบบภาษีหลัก ส่วนนอกจากนี้แล้วหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับต่าง ๆ มี อิสระทำได้ทั้งสิ้น เราจึงได้ยิน และเห็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการบริการสาธารณะต่าง ๆ มากมาย รวมทั้งการที่สหรัฐเน้นบทบาทปัจเจกบุคคลจึงทำให้เห็นบทบาทเอกชนค่อนข้างสูงมากใน หลาย ๆ กิจกรรม

ในขณะที่รัฐชาติอื่น ๆ โดยทั่วไปโดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่ เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมาก น้อยเพียงใด เช่น กิจกรรมตำรวจในการดูแลรักษาความสงบท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรมใน อังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่น เป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้ จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจ และการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็น

ประธานาธิบดีหรือกษัตริย์ แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมือง และอื่น ๆ แต่ที่สำคัญ คือ ต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่น และการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่เขาต้องการ และสอดคล้องกับสถานะของชุมชนท้องถิ่นตนเอง ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วม และตรงตามความต้องการของประชาชน

### 5. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

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

### 6. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

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

**บริการสาธารณะระดับชาติ** ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
2. บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม



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

**บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น** ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมียู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

**บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน** เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

ขณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจการไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือ เพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจ ดำเนินการได้

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

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

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์กรวิชาชีพ (Organisms Professionals) ได้แก่ องค์กร เอกชน ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่างๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพ การพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิด และเพิกถอน ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดองค์กรวิชาชีพมีมานานแล้วโดยได้มีการนำมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพในกระบวนการยุติธรรม เช่น สภานายความ คณะกรรมการผู้ประกอบวิชาชีพบรรณนิเทศกรรม 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 และระบบการบริหารงานภายในที่เป็นแบบ

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

เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้ว ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมาในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภท คือ

นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไป นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร

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

สัญญาทางปกครอง สัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำ และในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ของฝ่ายปกครองเพื่อใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนไปดำเนินการจัดทำได้จะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม แต่อย่างไรก็ตามก็มีในบางกรณีที่สัญญาทางปกครองสามารถนำมาใช้กับการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองได้ เช่น ในกรณีเกี่ยวกับการค้นคว้าหรือวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ที่ฝ่ายปกครองสามารถว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่าง ๆ วิจัยโดยการทำข้อตกลงเป็นสัญญาทางปกครอง

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

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

ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะ เช่น อาสาสมัครดับเพลิง เป็นต้น

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

3. ทรัพย์สิน ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ บ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นจะต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้ว ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งสองวิธี คือ การได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งกับการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษ ในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้น เพื่อที่จะได้มาครอบครอง ฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง ซึ่ง

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

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

ฝรั่งเศส ถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกันโดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

### 7. หลักการบริการสาธารณะ

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

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคล และสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉะหรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกันซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

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

มณีวรรณ ตันไทย (2533, หน้า 33) และสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ( 2530, หน้า 21 ) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้คล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าเกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ 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 เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิติมา ปรีดิถลก (2524) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

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

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

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

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

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

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

อเนก กลยณี (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 หรือภาวะไม่ได้ตุลสภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Thurstone (1967 อ้างใน บุญธรรม กิจปริดาพิสุทธิ์. 2531 : 180 ) กล่าวว่า “เจตคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก 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 ปันมา. 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 ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

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

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

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

## 2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

1.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด トラบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

1.3 ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

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

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

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

(4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นนี้มีค่าความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับในสังคม

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

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

**2. ทฤษฎีปัจจัยจูงใจค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) หรือเรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two – Factors Theory) หมายถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ Herzberg (1959 : 71-79) ซึ่งสร้างขึ้นจากผลของการวิจัยของเขาและคณะที่เมื่อพิทส์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2**

ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะขจัดทุกข์ทางร่างกาย เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น เมื่อใช้องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน พิจารณาแล้วความต้องการประกอบการ คือ องค์ประกอบค่าจูนและความปรารถนาที่สอง คือ องค์ประกอบบุงใจรวมเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ และพบว่าองค์ประกอบที่เป็นมูลเหตุ หรือปัจจัยพอใจในงานและไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อาจจำแนกความหมายของทั้งสองทฤษฎี ได้ดังนี้

**3. ทฤษฎีบุงใจ** คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เช่น

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

**4. ทฤษฎีค่าจูน (Hygiene Factors)** คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ปัจจัยเหล่านี้จึงต้องทำหน้าที่ค่าจูนไม่ให้คนเกิดความท้อถอยในการทำงาน เรียกว่า เป็นปัจจัยค่าจูน มีดังนี้ คือ

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

**5. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)** สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้นอธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า งานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การ

ส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไป บุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างสูงอีกว่า ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความ ต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากการคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นบุคคลจะต้องรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากพฤติกรรม และถ้าหากจะให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของ กำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา (สมยศ นาวิการ, 2521 : 149-156) ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

5.1 พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคลและสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกัน จะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

5.2 บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์กร การตัดสินใจเหล่านี้้อาจจะเป็นเรื่องของ

1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ

2) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายาม จะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

5.3 บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไร ถึงจะดีที่สุด

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

นอกจากนี้ Vroom (1964) ยังได้เสนอแนวความคิดว่า แรงจูงใจเท่ากับผลรวมของความพอใจคูณกับความคาดหวัง ความคาดหวังก็คือ ความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ความน่าจะเป็นเท่ากับเท่าไร ถ้าหากทำงานหนัก จะได้ผลสูงขึ้นหรือไม่ ความน่าจะเป็นมีค่าตั้งแต่ศูนย์ คือ ไม่มีโอกาสเลย จนถึงหนึ่ง คือ มีโอกาสแน่นอน ถ้าหากแน่ใจว่าการทำงานหนักสามารถทำให้ผลลัพธ์ขึ้นแล้ว ความคาดหวังก็จะเข้าใกล้หนึ่งเป็นผลให้แสดงพฤติกรรมนั้นและนอกจากนั้นได้เสนอความคิดต่อไปอีกว่า การจูงใจเป็นกระบวนการหนึ่งที่ครอบงำทางเลือกของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือก บุคคลจะต้องเผชิญกับกลุ่มผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง โดยอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การเลือกดังกล่าวนี้ จะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ระดับที่สองอย่างไร การรับรู้ของบุคคลในเรื่องความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้เรียกว่า สื่อกลาง (Instrumentality)

จากแนวคิดของทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าว แสดงว่าความพึงพอใจ ในการทำงานนั้น เกิดจากการที่บุคคลนั้น ๆ ได้ประเมินอย่างกว้าง ๆ แล้วว่า งานใดจะนำความพึงพอใจมาให้ โดยจากผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และแต่ละบุคคลก็ได้ตัดสินใจไว้ก่อนแล้วว่า ผลลัพธ์ อันใดมีค่าเท่าใด เช่น รายได้ การได้รับการส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานขั้นสุดท้ายหรือไม่ ย่อมเป็นผลมาจากความคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนสูง ความก้าวหน้า เป็นต้น

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

ทฤษฎีความเสมอภาคจะชี้ให้เห็นว่า ถ้าหากว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่ามี ความขัดแย้งระหว่างจำนวนของผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับและกำลังความพยายามของพวกเขาแล้วพวกเขาจะถูกกระตุ้นให้ลดกำลังความพยายามลงมากขึ้น ความขัดแย้ง คือ ความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่า ความแตกต่างเหล่านี้ อาจอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ที่นึกคิดหรือความเป็นจริงที่มองเห็นได้ Adams (1965) ชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งหรือความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ ว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของเขาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่อ้างถึงอยู่ในลักษณะของความไม่เสมอภาค

### 2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

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

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

2. ความก้าวหน้า (promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงาน จนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

3. การนิเทศงาน (supervision) สำหรับรูปแบบของการนิเทศงานที่ดีนั้น ควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติ งานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

4. เพื่อนร่วมงาน (co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคลคือ

4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือ และให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

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

#### 2.4 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น



2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาให้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

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

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ่มกับมาใช้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
6. ความมีระเบียบในการบริการ

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

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

5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ขึ้นไปเรื่อย ๆ

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

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

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

3. ความสามารถในการจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (sample service) แก่ความต้องการของผู้มาติดต่อ คือการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตามช่วงเวลาและโอกาส เพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อรอนาน

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

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

และกรณีการให้บริการอย่างก้าวหน้านี้ ปัจจุบันกรมศุลกากรได้นำเอาระบบ EDI (electronic data interchange) มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติพิธีกรมศุลกากร ผู้นำเข้าสามารถดำเนินการติดต่อกับ

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

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

## 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาแต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้า (Stimulus) อย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของบุคคลนั้น ตลอดไปจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ยึดถึงปรารถนาหรืออยากได้ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (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 ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำให้สิ่งใดก็ต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือ การขอภัยและยอมรับผิดขอโทษต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

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

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้าง

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

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

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

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

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

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

น้อมถ่อมตนแต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่คืนนี้ ผู้รับบริการจำนวน 1% นี้ก็ควรได้รับบริการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า 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 ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์กรที่สำคัญคือย่อมสร้าง ความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองอาจไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าคุณมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

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

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

15. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่า แต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบดารารหรือนักแสดง คือ ต้องให้มีความเหมาะสม หลักการพื้นฐานข้อนี้ เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาเองว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติดีอ ยอันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ดีอ ย เป็นต้น

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ

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

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

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

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (sample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมาย

เลย 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) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

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

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

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

วัลลภา ชายหาด (2535, หน้า 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะดังนี้



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

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

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

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

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม 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 รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

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

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

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

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการผลิต ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายว่าดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

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

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

มากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค

### 3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลเมืองพนัสนิคม

#### 3.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

##### 1. ด้านกายภาพ

##### ที่ตั้งของชุมชนหรือตำบล

เทศบาลเมืองพนัสนิคมตั้งอยู่ในท้องที่ตำบลพนัสนิคม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ รวมทั้งสิ้น 2.76 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,725 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดชลบุรี ห่างจาก ตัวเมืองจังหวัดชลบุรี ประมาณ 22 กิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 87 กิโลเมตร ห่างจาก ตัวจังหวัดฉะเชิงเทราประมาณ 28 กิโลเมตร และห่างจาก กรุงเทพมหานครประมาณ 87 กิโลเมตร

##### อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลหน้าพระธาตุ ตำบลไร่หลักทอง อำเภอพนัสนิคม
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลบ้านช้าง ตำบลนามะตูม อำเภอพนัสนิคม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลกุฎโง้ง อำเภอพนัสนิคม

##### ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของเทศบาลเมืองพนัสนิคม เป็นที่ราบลุ่ม มีลักษณะลาดจาก ทางทิศใต้ลงมาทางเหนือ ระดับความสูงห่างกันประมาณ 0.60 เมตร ทุกๆ หนึ่งกิโลเมตร ทางทิศเหนือเป็นที่ ราบลุ่มสูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 5.50 เมตร ทางทิศใต้มีระดับความสูงกว่าระดับน้ำทะเล 6.00 เมตร ทางทิศเหนือของอำเภอพนัสนิคมเป็นที่ราบลุ่มรับน้ำจากทางทิศใต้ลงสู่แม่น้ำบางปะกง

##### ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลพนัสนิคมมีลักษณะอากาศโดยทั่วไปเป็นสภาพอากาศร้อนชื้นแบบมรสุม คือ มรสุม ตะวันออกเฉียงใต้ในช่วงฤดูฝน และมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือในช่วงฤดูหนาว ส่งผลให้มีฤดูที่แตกต่างกัน อย่างชัดเจน 3 ฤดู ได้แก่

ฤดูร้อน เดือนมีนาคม เดือนพฤษภาคม อากาศค่อนข้างอบอ้าว แต่ไม่ถึงกับร้อน  
ฤดูฝน เดือนสิงหาคม เดือนตุลาคม มีฝนกระจายทั่วไป โดยมักตกหนักในเขตป่า

ฤดูหนาว เดือนพฤศจิกายน กุมภาพันธ์ อากาศไม่หนาวจัด ทว่าเย็นสบาย ท้องฟ้า  
ปลอดโปร่ง และมีแดดตลอดวัน ส่วนภาคการเกษตรในฤดูนี้ค่อนข้างแห้งแล้ง เพราะฝนทิ้งช่วง  
หลายเดือน

### ลักษณะภูมิอากาศในรอบปี พ.ศ. 2563

อุณหภูมิสูงสุด 38.00 องศาเซลเซียส ณ วันที่ 7 พฤษภาคม 2563

อุณหภูมิต่ำสุด 18.60 องศาเซลเซียส ณ วันที่ 21 ธันวาคม 2563

อุณหภูมิเฉลี่ยในรอบ 4 เดือน (มีนาคม มิถุนายน) 30.40 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิเฉลี่ยในรอบ 4 เดือน (กรกฎาคม - ตุลาคม) 29.00 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิเฉลี่ยในรอบ 4 เดือน พฤศจิกายน ธันวาคม 27.90 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปี 29 องศาเซลเซียส

ปริมาณน้ำฝนในปี พ.ศ.2563 จำนวน 1,256.60 มิลลิเมตร ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ย 76%

### ทิศทางการลมในแต่ละฤดูมีดังนี้

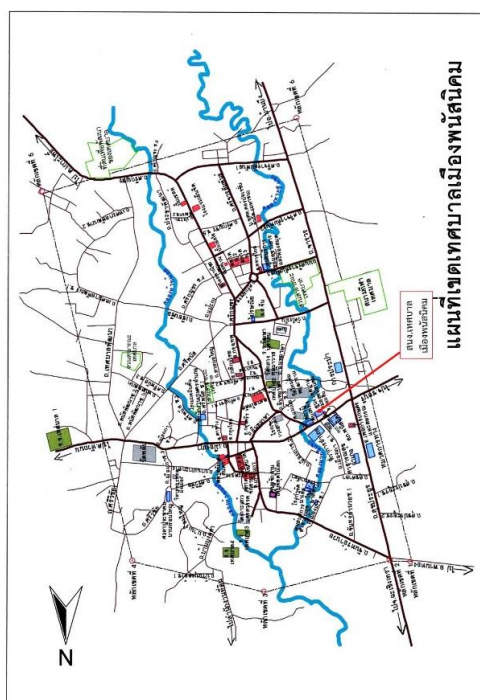
ฤดูร้อน (กุมภาพันธ์ พฤษภาคม) ทิศใต้และทิศตะวันออกเฉียงใต้

ฤดูฝน (พฤษภาคม ตุลาคม) ทิศตะวันตกเฉียงใต้

ฤดูหนาว (ตุลาคม กุมภาพันธ์) ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ

### ลักษณะของดิน

ลักษณะดินเป็นดินเหนียวผสมดินร่วน มีความสามารถในการดูดซึมน้ำฝนได้ดี



รูปภาพที่ 2.2 แสดงภาพเขตเทศบาลเมืองพงส์นิคม

### 3.2 ด้านการเมืองการปกครอง

#### 1. เขตการปกครอง

เขตการปกครองเทศบาลเมืองพนัสนิคม ประกอบด้วยชุมชนย่อย จำนวน 12 ชุมชน (พื้นที่ 2.76 ตารางกิโลเมตร) ดังนี้

#### 2. การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองพนัสนิคม มีคณะผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาเทศบาลเมืองพนัสนิคม โดยมี วาระการดำรงตำแหน่ง คราวละ 4 ปี ดังนี้

##### คณะผู้บริหาร

นายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
รองนายกเทศมนตรี	จำนวน	3	คน
เลขาธิการนายกเทศมนตรี	จำนวน	2	คน
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน

##### สมาชิกสภาเทศบาลเมืองพนัสนิคม

แบ่งเป็น 3 เขต เขตละ 6 คน รวมเป็น 18 คนเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564 เทศบาลเมืองพนัสนิคม โดยผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำ เทศบาลเมืองพนัสนิคมได้ประกาศให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีเมืองพนัสนิคม และกำหนดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีเมืองพนัสนิคม ในวันอาทิตย์ที่ 28 มีนาคม 2564 โดยแบ่งเป็น 3 เขตการเลือกตั้ง ดังนี้

### 3.3 ประชากร

#### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชาชนทั้งหมดในพื้นที่ตามฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร 10,024 คน (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย) แยกเป็น ชาย 4,592 คน หญิง 5,433 คน

จำนวนประชากรต่างด้าวที่จดทะเบียนในเขตเทศบาล 167 คน แยกเป็นประชากรต่างด้าว เพศหญิง 85 คน ประชากรต่างด้าวเพศชาย 82 คน

จำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 5,010 หลัง

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม พ.ศ. 2555 – 2563

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม	จำนวน ครัวเรือน (หลัง)	จำนวน ประชากร เพิ่ม/ลด (คน)	เพิ่มขึ้น/ ลดลง (%)
2555	5,134	6,133	11,267	4,586	40	0.35
2556	5,105	6,085	11,190	4,637	77	0.68
2557	5,057	5,975	11,032	4,682	158	1.41
2558	4,998	5,865	10,863	4,710	169	1.53
2559	4,901	5,768	10,669	4,808	194	1.79
2560	4,861	5,706	10,567	4,918	102	0.96
2561	4,816	5,657	10,473	4,946	94	0.89
2562	4,743	5,553	10,296	4,961	177	1.69
2563	4,620	5,455	10,075	4,989	221	2.15

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพนัสนิคม (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564)

## 2. ช่วงอายุและจำนวนประชากร

สัดส่วนประชากร จำแนกตามเพศและอายุ และใช้คำนวณจำนวนประชากรทั้งหมด เป็นร้อยละ 100 (จำนวนประชากร\*100/ผลรวมชายหญิง)

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสัดส่วนประชากร จำแนกตามเพศและอายุ

ประเภท	จำนวนประชากร (คน)			ร้อยละของประชากรทั้งหมด
	ชาย	หญิง	รวม	
เด็ก(แรกเกิด – 9 ปี)	380	374	754	7.53
เด็กโต(10 – 14ปี)	250	267	517	5.16
วัยรุ่น(15 – 19ปี)	275	287	562	5.61
ผู้ใหญ่(20 – 59ปี)	2,701	2,890	5,591	55.81
คนชรา (60ปีขึ้นไป)	987	1,607	2,594	25.89
<b>รวม</b>	<b>4,593</b>	<b>5,425</b>	<b>10,018</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร แยกตามชุมชนย่อย

ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน (หลัง)
	ชาย	หญิง	รวม	
ชุมชนย่อยที่ 1	347	400	747	434
ชุมชนย่อยที่ 2	458	471	929	271
ชุมชนย่อยที่ 3	409	455	864	338
ชุมชนย่อยที่ 4	493	605	1,098	633
ชุมชนย่อยที่ 5	391	429	820	309
ชุมชนย่อยที่ 6	451	570	1,021	516
ชุมชนย่อยที่ 7	412	546	958	738
ชุมชนย่อยที่ 8	280	356	636	384
ชุมชนย่อยที่ 9	366	460	826	356
ชุมชนย่อยที่ 10	330	355	685	406
ชุมชนย่อยที่ 11	340	385	725	318
ชุมชนย่อยที่ 12	325	399	724	300
<b>รวม</b>	<b>4,602</b>	<b>5,431</b>	<b>10,033</b>	<b>5,003</b>

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพนัสนิคม (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564)

### 3.4 สภาพทางสังคม

#### 1. การศึกษา สถานศึกษาที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม มีจำนวน 7 แห่ง ดังนี้

โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองพนัสนิคม จำนวน 5 แห่ง

- โรงเรียนเทศบาล 1 ศรีกิตติวรรณนุสรณ์
- โรงเรียนเทศบาล 2 วัดกลางทুমมาวาส “ศิริอุปถัมภ์
- โรงเรียนเทศบาล 3 วัดเกาะแก้วนครสวรรค์
- โรงเรียนเทศบาล 4 เจริญอุปถัมภ์ปัญญาธร
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองพนัสนิคม

โรงเรียนเอกชน จำนวน 2 แห่ง

- โรงเรียนบุญญวิทยาการ
- โรงเรียนวิถมนานุศาสตร์

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลจำนวนนักเรียน และครู/อาจารย์ โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองพนัสนิคม

ลำดับ ที่	สังกัด/ชื่อสถาบันการศึกษา	จัดการศึกษา ระดับ	จำนวน			เปิด ดำเนินการ ตั้งแต่
			นักเรียน	ห้อง	ครู	
สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น						
1	โรงเรียนเทศบาล 1 ศรีกิตติ วรรณนุสรณ์	ก่อน ประถมศึกษา	101	5	5	
		ประถมศึกษา	374	14	21	
2	โรงเรียนเทศบาล 2 วัดกลาง ทুমมาวาส “ศิริอุปถัมภ์	ก่อน ประถมศึกษา	107	5	5	
		ประถมศึกษา	298	12	19	
3	โรงเรียนเทศบาล 3 วัดเกาะ แก้วนครสวรรค์	ก่อน ประถมศึกษา	51	3	2	
		ประถมศึกษา	176	6	7	
4	โรงเรียนเทศบาล 4 เจริญ อุปถัมภ์ปัญญาธร	มัธยมศึกษา	439	15	20	
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ก่อน ประถมศึกษา	58	3	3	
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) กระทรวงศึกษาธิการจำนวน 2 แห่ง						
1	โรงเรียนบุญญวิทยาการ	ก่อน ประถมศึกษา	360	9	12	
		ประถมศึกษา	721	18	33	
2	โรงเรียนวัฒนานุศาสน์	ก่อน ประถมศึกษา	700	20	47	
		ประถมศึกษา	1,476	31	81	
		มัธยมศึกษา	643	13	26	



ห้องสมุดประชาชนเทศบาลเมืองพนัสนิคม	จำนวน	1	แห่ง
กีฬาและนันทนาการ			
- สนามกีฬาอเนกประสงค์	จำนวน	1	แห่ง
- สนามฟุตบอล	จำนวน	3	แห่ง
- สนามบาสเกตบอล	จำนวน	4	แห่ง
- สนามเทนนิส	จำนวน	1	แห่ง
- สนามตระกร้อ	จำนวน	3	แห่ง
- สระว่ายน้ำ	จำนวน	1	แห่ง
- สวนสาธารณะ	จำนวน	4	แห่ง

## 2. สาธารณสุข

ข้อมูลสถานบริการด้านสาธารณสุขในเขตเทศบาล

- ศูนย์บริการสาธารณสุข	จำนวน	1	แห่ง
- คลินิกเอกชน	จำนวน	24	แห่ง
- ร้านขายยา	จำนวน	11	แห่ง
- คลินิกรักษาสัตว์	จำนวน	1	แห่ง

## 3. อาชญากรรม

ตารางที่ 2.5 ตารางแสดงสถิติคดี จำแนกตามประเภทความผิด พื้นที่ตำบลพนัสนิคม

ปีพ.ศ.	ประเภทคดี										รวม
	คดี อุกฉกรรจ์ และ สะเทือน ขวัญ		คดี ประทุษร้าย ต่อชีวิต ร่างกายและ เพศ		คดี ประทุษร้าย ต่อทรัพย์สิน		คดีที่ น่าสนใจ		คดีที่รัฐเป็น ผู้เสียหาย		
	รับ แจ้ง	จับ	รับ แจ้ง	จับ	รับ แจ้ง	จับ	รับ แจ้ง	จับ	รับ แจ้ง	จับ	
2561	2	2	36	29	90	57	-	-	1,342	1,514	1,470
2562	2	2	44	37	87	58	-	-	1,214	1,320	1,347
2563	1	1	25	23	56	43	-	-	1,652	1,775	1,734
2564	1	1	15	12	32	26	-	-	935	1,027	983

ตารางที่ 2.6 สรุปเปรียบเทียบข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุ 3 ปี พื้นที่ตำบลพนัสนิคม

ประเภทคดี		พ.ศ.2561	พ.ศ.2562	พ.ศ.2563	พ.ศ.2564	รวม
คดีอุบัติเหตุจากรถยนต์	อุบัติเหตุ	98	127	94	24	343
	บาดเจ็บ	20	59	30	24	133
	เสียชีวิต	9	14	4	1	28
คดีอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์	อุบัติเหตุ	104	138	201	30	374
	บาดเจ็บ	17	58	42	12	129
	เสียชีวิต	9	16	3	7	35

ตารางที่ 2.7 ข้อมูลคดียาเสพติดตำบลพนัสนิคม

ปีพ.ศ.	จับ (ราย)	จับ (คน)
2561	1,260	1,312
2562	976	993
2563	985	1,025
2564	508	514

#### 4. ยาเสพติด

เทศบาลเมืองพนัสนิคมได้ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เพื่อดำเนินงานเรื่องยาเสพติดให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนได้ดำเนินการโครงการเพื่อรณรงค์และสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนให้ปลอดภัย จากยาเสพติด มีเครือข่ายในการดูแลกันและกัน ชุมชนดูแลชุมชน

#### 5. การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลเมืองพนัสนิคมได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ โดยได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ดังนี้

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองพนัสนิคม จำนวน 2,041 ราย ตามช่วงอายุ ดังนี้

ช่วงอายุระหว่าง 60 – 69 ปี	จำนวน 1,142 ราย	ได้รับเบี้ยยังชีพ 600 บาท
ช่วงอายุระหว่าง 70 – 79 ปี	จำนวน 1,142 ราย	ได้รับเบี้ยยังชีพ 600 บาท
ช่วงอายุระหว่าง 80 – 89 ปี	จำนวน 1,142 ราย	ได้รับเบี้ยยังชีพ 600 บาท
ช่วงอายุตั้งแต่ 90 ปี ขึ้นไป	จำนวน 42 ราย	ได้รับเบี้ยยังชีพ 1,000 บาท

เบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน	214	ราย	ได้รับเบี้ยยังชีพ	800	บาท
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	6	ราย	ได้รับเบี้ยยังชีพ	500	บาท

### 3.5 ระบบบริการสาธารณะ

#### 1. การไฟฟ้า

ปัจจุบันการดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคมเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม เทศบาลเมืองพนัสนิคมรับผิดชอบเฉพาะการจัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะตามริม ถนนสายต่างๆ และที่สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมี ข้อมูล ดังนี้

ครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า ภายในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จำนวน 4,918 ครัวเรือน  
ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) จำนวน 1,248 จุด ครอบคลุมถนน 89 สาย

ตารางที่ 2.8 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนหน่วยไฟฟ้าสาธารณะ

ปีพ.ศ.	จำนวน (หน่วย)
2560	1,256,329
2561	1,325,559
2562	1,210,425
2563	1,325,832
2564 (ปีปัจจุบัน)	1,642,027

#### 2. การประปา

ปัจจุบันในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม ใช้บริการน้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาค สาขา พนัสนิคม โดยมีข้อมูลการใช้น้ำประปาในเขตเทศบาล ดังนี้

น้ำประปาที่ผลิตได้)	15,000	ลบ.ม./วัน
น้ำประปาที่ใช้	8,000	ลบ.ม./วัน
แหล่งน้ำดิบที่ใช้ในการผลิตน้ำประปา	3	แห่ง
ได้แก่ ห้วยสาธิตา คลองสายใหญ่ เขื่อนรัชชโรธร		
จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา	4,950	ครัวเรือน

### 3. โทรศัพท์

โทรศัพท์ส่วนบุคคลในเขตพื้นที่	จำนวน	1,560	เลขหมาย
โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่	จำนวน	33	เลขหมาย
ชุมสายในเขตพื้นที่	จำนวน	1	ชุมสาย

### 4. ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

#### ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม

การสื่อสารและสื่อมวลชนในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม มีดังนี้

- ที่ทำการไปรษณีย์

ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต	จำนวน	1	แห่ง
ร้านจำหน่ายไปรษณียากร	จำนวน	2	แห่ง
ตู้ไปรษณีย์	จำนวน	57	ตู้
ตู้ไปรษณีย์ให้เช่า	จำนวน	40	ตู้

- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาพนัสนิคม

ให้บริการ 5 ประเภท

โทรศัพท์พื้นฐาน, IP Phone

โทรศัพท์ส่วนบุคคลในเขตพื้นที่	จำนวน	1,577	หมายเลข
โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่	จำนวน	12	หมายเลข
ชุมสายในเขตพื้นที่	จำนวน	2	ชุมสาย

TOT Fiber 2U

TOT 3G

TOT Leased Line Internet

TOT IP STAR

- เคเบิลทีวี (พนัสนิคมเคเบิลทีวี) จำนวน 1 แห่ง

- ระบบเสียงไร้สาย

ติดตั้ง จำนวน 94 จุด ครอบคลุมพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม 100% ของพื้นที่

- หน่วยงานที่มีข่าววิทยุสื่อสารในพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง

เทศบาลเมืองพนัสนิคม

ที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม

สถานีตำรวจภูธรพนัสนิคม

- หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น จำนวน 2 ฉบับ

หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ “ข่าวเมืองชล”

## หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นภาคตะวันออก “สยามนิวส์”

## 3.6 ระบบเศรษฐกิจ

## 1. การเกษตร ข้อมูลการทำเกษตรด้านต่างๆ ในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม

จำนวนเกษตรกร	18	ราย
พื้นที่ทำการเกษตร	32	ไร่
พื้นที่ปลูกข้าว	15	ไร่
พื้นที่ปลูกพืชผัก	17	ไร่

ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ พืชผัก

## 2. การบริการ

ในเขตพื้นที่ตำบลพนัสนิคมมีธุรกิจด้านบริการต่างๆ ดังนี้

ไอ เดสติณี แกลเลอรี รีสอร์ท (I Destiny Gallery Resort) บูทิก รีสอร์ท สไตล์พูลวิลล่า ตั้งอยู่ ที่ถนนสุขศาลา ตำบลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ผู้ให้บริการ	จำนวน	1	แห่ง
คาราโอเกะ	จำนวน	3	แห่ง
ร้านนวด	จำนวน	4	แห่ง

## 3. อุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม มีโรงงาน จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 2.9 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับโรงงานในพื้นที่เทศบาล

ลำดับที่	ชื่อโรงงาน	ประเภท/ ขนาด	จำนวนแรงงาน (คน)	ไร่/ตารางเมตร
1	อู่เลี้ยงฮง	2	3	440
2	หจก.ศรีเด่นพานิช	2	6	-
3	โก๋ การช่าง	2	2	72

### 3.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### 1. การนับถือศาสนา

ประชาชนเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม ได้จำแนกการนับถือศาสนา คิดเป็นร้อยละของจำนวน ประชากรทั้งนี้ นับถือศาสนาพุทธ ประมาณร้อยละ 88 ศาสนาคริสต์ร้อยละ 10 และศาสนาอิสลามร้อยละ 2

วัดในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม มีจำนวน 4 แห่ง คือ

- วัดเกาะแก้วนครสวรรค์
- วัดกลางทুমมาวาส
- วัดพิมพุดมาราม
- วัดพลับ

โบสถ์คริสต์ในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม มีจำนวน 1 แห่ง คือ

- วัดโรมันคาทอลิก

ศาลเจ้าในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม มีจำนวน 2 แห่ง คือ

- สี่อปูเนี้ยว
- โรงเจเวงฮกตั่วะ

#### 2. ประเพณีและงานประจำปี

##### การอนุรักษ์ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- ประเพณีบุญกลางบ้านและเผยแพร่เครื่องจักสานพนัสนิคม จะจัดขึ้นในเดือน พฤษภาคมของทุกปี โดยเริ่มงานครั้งแรกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 เมืองพนัสนิคมเป็นเมืองเก่าแก่และ เคยเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยอดีตกาล จึงมีชุมชนที่มาจากเชื้อชาติต่างๆ มาอยู่ร่วมกัน มีทั้งคนไทย คนลาว ซึ่งอพยพมาอยู่ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 3 นอกจากนั้นยังมีชาวจีน ซึ่งเข้ามาอยู่ในคราวเมื่อมีการติดต่อค้าขาย แลกเปลี่ยน สินค้าต่างๆ เหล่านี้ได้มาอยู่รวมกันเป็นชุมชนและมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการทำบุญกลางบ้าน ต่อเนื่องกันมาจนยึดถือเป็นประเพณี คือ “ประเพณีงานบุญกลางบ้าน” แต่เพราะมีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ฉะนั้น ประเพณีงานบุญกลางบ้านในแต่ละพื้นที่แต่ละแห่ง จึงมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความเชื่อและ ประเพณีดั้งเดิมของแต่ละเชื้อชาติ อย่างไรก็ตามงานบุญกลางบ้านก็มีการสืบทอดวัฒนธรรมมานับร้อยปีตั้งแต่ ครั้งปู่ ย่า ตา ยาย จวบจนปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการทำบุญ นอกจากการทำบุญต่อกันตามปกติแล้ว ยังมีการทำพิธี เช่น สรงต๋อสังข์ศักดิ์สิทธิ์ด้วยตุ๊กตาที่ปั้นด้วยดินเหนียว เป็นรูปคนเท่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวและสัตว์เลี้ยง ไส่ลงไปในกระทงกาบกล้วยที่ทำเป็นรูปสี่เหลี่ยม พร้อมด้วยอาหารแห้งและสด รวมทั้งน้ำ และเงิน ดอกไม้ ธูปเทียนปักลงในกระทงเครื่องเช่นเหล่านี้ เชื่อกันว่าเป็นการอุทิศส่วนกุศลให้แก่เจ้า

กรรมนายเวรทั้งหลาย และ รำลึกถึงภุตผี เทวดา เพื่อขอความคุ้มครองให้อยู่เย็นเป็นสุขและประสบความเจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การงาน

ประเพณีงานบุญกลางบ้าน จะกระทำกันในราวเดือน 3 6 โดยผู้เฒ่าผู้แก่หรือชาวบ้านจะเป็นผู้กำหนดวันทำบุญกันเอง พิธีทำบุญเริ่มขึ้นด้วยเจริญพระพุทธมนต์เย็น ณ บริเวณลานกว้างกลางหมู่บ้าน หลังเจริญพระพุทธมนต์แล้ว ในบางแห่งจะมีการละเล่นต่างๆ เพื่อความสนุกสนานของชาวบ้านจะนำอาหาร แต่พระสงฆ์และรับศีลรับพรเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็นำเอาเครื่องเช่นตุ๊กตาที่จัดเตรียมไว้ไปวางเรียงรายไว้ทางทิศตะวันตกจากนั้นต่างก็จุดเทียนถวาย เมื่อพระฉันท์อาหารเสร็จแล้ว ท่านจะนำน้ำมาองค์ละ 1 แก้ว ยืนเป็น วงกลมแล้วสวดมนต์กรวดน้ำราดลงไป ในกระทงเสร็จแล้วชาวบ้านก็จะนำไปทิ้งไว้ที่ทางสามแพร่งหรือโคก เพื่อเป็นการสะเดาะเคราะห์ หลังเสร็จพิธีชาวบ้านจะมานั่งร่วมรับประทานอาหารด้วยกัน โดยได้ถามความ เป็นอยู่ตลอดจนแก้ไขปัญหามาต่างๆ ซึ่งกันและกัน

สิ่งที่ได้จากการทำบุญกลางบ้าน ก็คือ ความสามัคคีในหมู่คณะ ความเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น ตลอดจนการปลูกฝังสิ่งที่ดีงามไว้ เป็นมรดกสืบทอดต่อไปถึงชนรุ่นหลัง

**ประเพณีไหว้พระจันทร์** (จัดในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 8 (จีน) ของทุกปี) เทศกาลไหว้พระจันทร์ “ไหว้พระจันทร์” สำหรับคนจีนแล้ว ถือเป็นเทศกาลที่มีความสำคัญเป็นอันดับสองรองจากเทศกาล ตรุษจีนทีเดียว คนจีนกับพระจันทร์มีความเกี่ยวพันกันอย่างแนบแน่น ดังนั้น จึงมีตำนานเรื่องเล่าเกี่ยวกับที่มา ของประเพณีไหว้พระจันทร์มีอยู่หลายเรื่องด้วยกัน เรื่อง “ฉิ่งเอ๋อหินสู่ดวงจันทร์” ถือว่าเป็นเรื่องที่มีชื่อเสียงรู้จัก กันมาก

จากหนังสือบันทึกโบราณ โจวหยี่ ระบุว่าพิธีเซ่นไหว้พระจันทร์ทั่วทั้งประเทศนั้น เริ่มขึ้น ในสมัยราชวงศ์ถัง ซึ่งที่มาของพิธีในเทศกาลนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับตำนานความฝันของกษัตริย์ถังหมิงหวงเสด็จประพาสพระราชวังบนดวงจันทร์ เรื่องเล่ามีอยู่ว่า ในกลางคืนเดือนเพ็ญ ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 8 กษัตริย์ ถังหมิงหวงบรรทมหลับไปแล้วทรงพระสุบินว่า พระองค์ลอยขึ้นไปเที่ยวชมพระราชวังบนดวงจันทร์ และได้พบเทพธิดาบนดวงจันทร์กำลังร่ำร้องอยู่อย่างงดงาม ในฝันนั้นพระองค์ทรงเปล็ดเปลทินและเกษมสำราญเป็น อย่างยิ่ง กระทั่งเมื่อตื่นพระบรรทมและทรงโปรดให้พระสุบินนั้นเป็นความจริง จึงมีรับสั่งให้นางสนมแต่งตัวและ ร่ำรำเลียยนแบบเทพธิดาในฝัน ตั้งแต่นั้นมาทุกวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 8 พระองค์ก็รับสั่งให้จัดเครื่องเซ่นไหว้พระจันทร์ และ ทอดพระเนตรความงามของพระจันทร์ไปพร้อมกับการร่ำรำของนางสนม

ประเพณีปฏิบัติเช่นนี้ ภายหลังจากได้แพร่หลายไปทั่วประเทศ และเป็นเทศกาลที่มีความสำคัญเทียบเท่ากับเทศกาลตรุษจีน และเทศกาลไหว้ขนมจ่าง (ขนมบ๊ะจ่าง)

**ประเพณีสงกรานต์** (จัดในเดือนเมษายนของทุกปี) ประเพณีสงกรานต์ถือเป็นวัน ขึ้นปีใหม่ของไทยซึ่งยึดถือปฏิบัติสืบเนื่องกันมาแต่โบราณ และเป็นวัฒนธรรมประจำชาติที่งดงามฝังลึกอยู่ในชีวิตของคน คำว่า “สงกรานต์” มาจากภาษาสันสกฤต แปลว่า ผ่านหรือเคลื่อนย้าย หมายถึง การเคลื่อนไทย มาช้านาน การย้ายของพระอาทิตย์เข้าไปจักรราศีใดราศีหนึ่งจะเป็นราศีใดก็ได้ แต่ความหมายที่คนไทยทั่วไป ใช้หมายถึงเฉพาะวันและเวลาที่พระอาทิตย์เคลื่อนเข้าสู่ราศีเมษในเดือนเมษายนเท่านั้น

เทศบาลเมืองพนัสนิคมได้จัดกิจกรรมในวันสงกรานต์ โดยให้มีการจัดขบวนแห่รถประดับดอกไม้สวยงาม และนางสงกรานต์จากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ไปรอบๆ ตลาดพนัสนิคม พร้อมทั้งดำเนินกาทางด้านพิธีการต่างๆ ทางศาสนา เช่น การสรงน้ำพระพุทธรูปและพระสงฆ์ การรดน้ำขอพร ผู้ใหญ่ และกิจกรรมอื่นๆ ตามความเหมาะสม

**ประเพณีกองข้าว** จะจัดขึ้นในเดือนเมษายนของทุกปี (หลังสงกรานต์) ประเพณี กองข้าวของชาวพนัสนิคมนี้ผู้สูงอายุหลายท่านกล่าวว่า ได้ปฏิบัติสืบทอดกันมาช้านานแล้วคือเมื่อดวงอาทิตย์เคลื่อนย้ายราศีเข้าสู่ปีใหม่หรือเรียกว่า “สงกรานต์” ล่วงไปประมาณ 1 สัปดาห์ ก็ให้ชักชวนชาวบ้านนำอาหาร คาว หวาน ไปที่จุดนัดหมาย แบ่งอาหารคนละเล็กคนละน้อยใส่กระทงรวมกันไว้แล้วจุดธูปเทียน ร้องเชิญญาติ พิศาจที่หิวโหยมากินอาหารจนอิ่มหมีพีมัน เพื่อพวกเขาจะได้ไม่มารบกวนบ้านเมืองจะอยู่เป็นสุข เสร็จแล้ว ก็ตั้งวงรับประทานอาหารร่วมกันโดยไม่ให้เหลืออาหารกลับบ้านเป็นอันขาด

ประเพณีกองข้าวของชาวพนัสนิคม จะกระทำกันประมาณหลังสงกรานต์ผ่านไปแล้วของทุกปี หรือดูว่าชาวบ้านพร้อมเพรียงกันในวันใด ก็ให้นัดหมายเอาวันนั้น สถานที่จัดมี 3 จุดหมายด้วยกัน คือ จุดที่ 1 กองข้าวทางทิศตะวันออก จุดที่ 2 กองข้าวทางทิศเหนือ และจุดสุดท้าย กองข้าวทางทิศตะวันตก เริ่มตั้งแต่ เวลา 18.00 น. เป็นต้นไป ทุกๆ จุด โดยชาวบ้านจะออกเดินทางพร้อมอาหารคาว หวาน เครื่องดื่ม ธูป เทียน กระจาด กิมจิ๋ว ตักตวงจำลอง ฯลฯ เมื่อได้เวลาคนมากันมากพอสมควรหรือพร้อมเพรียงกันแล้ว ซึ่งเป็น ช่วงเวลาโพล้เพล้ จะมีผู้นำทางพิธีคนหนึ่งจะบอกให้ชาวบ้านจัดหาอาหารคาว หวาน นำมาใส่กระทงที่เตรียมไว้ จุดธูป เทียน พร้อมกันรวมกันไปปักไว้ใกล้กระทง แล้วร้องเชิญพวกผีไร้ญาติทั้งหลายให้มารับเครื่องเช่นไหว พอธูปหมดดอกผู้นำทางพิธีจะบอกแล้วจะแจ้งให้ทุกคนร่วมกันรับประทานอาหารให้หมด อย่าให้เหลือ อาหารกลับบ้าน เด็กๆ ที่ไม่มีญาติ พี่น้อง ก็ให้แบ่งปันอาหารด้วยจนพอสมควรแก่เวลาจึงแยกย้ายกันกลับบ้าน

ความสวยงามและจุดเด่นของงานนี้ขึ้นอยู่กับผู้คนที่จำนวนมากจัดสำหรับกับข้าวตามฐานะ มาตั้งวงร่วมรับประทานอาหารด้วยกัน ด้วยบรรยากาศที่น่ายินดี สรวลเสเฮฮา แลกเปลี่ยนอาหารกันรับประทาน ทำให้เกิดไมตรีจิตมิตรภาพ สภาพจิตใจเป็นสุข เพราะได้ทำบุญสุนทาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ นี้



คือประเพณี ของท้องถิ่นที่แปลกและหาดูกันได้ยาก จึงสมควรที่จะได้รับการฟื้นฟูอนุรักษ์และรักษาสืบทอดต่อไป ชั่วลูกหลาน

**ประเพณีลอยกระทง** เทศกาลลอยกระทงตรงกับวันเพ็ญ ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี หรืออยู่ในราวเดือนพฤศจิกายนถือว่าเป็นประเพณีเก่าแก่ของไทยที่มีตั้งแต่ครั้งสมัยสุโขทัย เรียกกันว่า งานลอยพระประทีป หรือลอยโคม เป็นงานนักขัตฤกษ์รื่นเริงของประชาชนทั่วไป ต่อมานางนพมาศ หรือ ท้าวศรีจุฬาลักษณ์ สนมเอกของพระร่วง ได้คิดประดิษฐ์ดัดแปลง หรือลอยโคมในสมัยนางนพมาศนั้น กระทำ เพื่อเป็นการสักการะรอยพระพุทธรูปที่แม่น้ำน่านมหานที ซึ่งเป็นแม่น้ำสายหนึ่งในแคว้น ทักษิณา ของประเทศอินเดีย ซึ่งปัจจุบันเรียกว่า แม่น้ำเนรพุททา สำหรับประเทศไทยประเพณีลอยกระทงได้กำหนด จัดในทุกพื้นที่ ทั่วประเทศโดยเฉพาอย่างยิ่งบริเวณที่ติดกับแม่น้ำ ลำคลอง หรือ แหล่งน้ำต่างๆ ซึ่งแต่ละพื้นที่ ก็จะมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจแตกต่างกันไป

เทศบาลเมืองพนัสนิคม ได้จัดงานประเพณีลอยกระทงขึ้นเป็นประจำทุกปี มีคณะผู้บริหาร เทศบาลเมืองพนัสนิคม หน่วยงานภาครัฐและเอกชนรวมไปถึงประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งได้เข้าร่วมกิจกรรมอย่าง ต่อเนื่อง ภายในงานมีกิจกรรมการเดินขบวนแห่ การประกวดกระทงใหญ่ และได้จัดให้มีมหรสพการแสดง และกิจกรรมต่างๆ เช่น การแสดงดนตรีลูกทุ่ง การแสดงบนเวทีของนักเรียน และการทายโຈ็กปริศนา

### 3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น

พนัสนิคมเป็นเมืองเก่าที่เคยรุ่งเรืองเมื่อสมัยกว่า 1,000 ปีมาแล้ว ตั้งขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 โดยมีพระบรมราชโองการสถาปนาเมืองพนัสนิคมขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2371 เป็นเมืองชั้นจัตวา ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2440 สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงปฏิรูปการปกครองส่วนภูมิภาค จัดระเบียบการปกครองขึ้นใหม่เป็นมณฑลจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน จึงโปรดเกล้าให้เมืองพนัสนิคมเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดชลบุรี เมื่อปี พ.ศ. 2441

**เครื่องจักสานพนัสนิคม** ก็ยังเป็นที่น่าสนใจของประชาชนทั้งชาวไทยและต่างประเทศอยู่พอสมควร จะเห็นได้จากการเข้ามาเยี่ยมชมเมืองพนัสนิคมของประชาชนจากหลายๆ จังหวัดของประเทศไทย หลากๆ หน่วยงานที่ขอเข้ามาในรูปแบบของการศึกษาดูงาน การท่องเที่ยว การติดต่อซื้อขายแลกเปลี่ยน สินค้าพื้นเมือง และผลิตภัณฑ์หัตถกรรมจักสานไม้ไผ่ เป็นต้น

จุดเด่นของเมืองพนัสนิคม เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าเป็นเมืองสะอาด และมีชื่อเสียง ในเรื่องของหัตถกรรมจักสานที่ทำจากไม้ไผ่ ถือเป็นหัตถกรรมพื้นบ้านของชาวพนัสนิคมที่สืบทอดกันมาในสมัย รัชกาลที่ 3 โดยท้าวทุม (พระอินทอาษา) เจ้าเมืองพนัสนิคมคนแรก (ต้นตระกูลทุมมานนท์) เป็นผู้นำครอบครัว ชาวลาวเข้ามาสวามิภักดิ์ และได้รับพระราชทานให้ตั้งเมืองพนัสนิคมขึ้น ชาวลาวที่อพยพเข้ามานั้นมีฝีมือ ทางด้านจักสานติดตัวมาจึงได้นำไม้ไผ่ที่มีอยู่อย่างอุดมสมบูรณ์ในเมืองพนัส

นิคม มาสร้างสรรคเป็นงานจักสาน นานาชนิด และได้ถือปฏิบัติสืบทอดกันมาจนกลายเป็นงานหัตถกรรมไม้ไผ่ประจำท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์ เฉพาะตัว แต่เดิมเครื่องจักสานทำเพียงเพื่อใช้ภายในครัวเรือนเท่านั้น แต่ต่อมาก็เพื่อการแลกเปลี่ยนกับสินค้า ตัวอื่น เช่น ข้าว และได้มีการพัฒนาฝีมือรูปแบบขึ้นตามลำดับจึงทำให้มีเครื่องจักสานที่แปลกตาสวยงาม และ ประโยชน์ในการใช้สอยที่แตกต่างไปจากเดิมอีกมากมาย มีการนำบุคลากรที่มีความรู้ด้านนี้และการจัดหา รูปแบบ ลวดลาย จากที่อื่นมาปรับปรุงและพัฒนาฝีมือของชาวบ้านให้มีความรู้กว้างขวาง เพื่อการพัฒนา คุณภาพของเครื่องจักสานให้เป็นที่ยอมรับของผู้ซื้อ จึงทำให้งานจักสานของอำเภอพนสนิคมเป็นที่รู้จักและนิยม ของตลาดผู้ซื้อมากขึ้น ด้วยคุณภาพ รูปแบบ ลวดลายและความหลากหลายในการใช้ประโยชน์

**เอ็งกอ** เป็นศิลปะการแสดงของชาวจีน มาพร้อมกับชาวจีนอพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานในเมืองไทย และได้อนุรักษ์ศิลปะนี้มาตลอดหลายช่วงอายุบรรพบุรุษ การละเล่นเอ็งกอ เป็นขบวนการที่ต่างมีวิชา ความสามารถเก่งกาจกันคนละอย่างสองอย่าง ทั้งการต่อสู้ด้วยมือเปล่า ไม้พลอง มีด การดำน้ำ การเดินป่า ทางไกล การรักษาโรค ฯลฯ แต่งหน้าอำพรางตน การเขียนหน้าเพื่อปกปิดหน้าตา และทำให้ดูน่าเกรงขาม ของเอ็งกอมีการเขียนลวดลายเฉพาะคนเหมือนการสวมหน้ากาก เหมือนกับการสวมโขนของคนไทย ในการ แสดงไม่ว่าขบวนแห่เอ็งกอจะผ่านไปทางไหนจะสร้างความตื่นเต้น และความประทับใจในการแสดงนี้ไปทั่ว อันเกิดจากความเร้าใจจากเสียงตีไม้คู่ของขบวนผู้แสดงที่วิ่งผ่านไปอย่างรวดเร็ว

**การทอยโจ๊ก** โจ๊กปริศนามีจุดกำเนิดขึ้นครั้งแรกที่กรุงเทพมหานครประมาณสมัยรัชกาลที่ 4 หรือต้นรัชกาลที่ 5 ในรูปแบบของ “โคลงทอย” หรือการถามด้วยปริศนาที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “อะไรเอ๋ย” คล้าย กับการเล่น “ละมุน” ของจีนจนกระทั่งมาพัฒนาเป็น “ปริศนาทอย” ที่จังหวัดชลบุรีเมื่อประมาณ พ.ศ. 2458 แต่ชาวบ้านเรียกกันสั้นๆ ว่า “โจ๊ก” การเล่นทอยโจ๊กได้เข้ามาสู่อำเภอพนสนิคม โดยครูประภัสร์ จันทน์พยอม ด้วยการสนับสนุนของพระเดชพระคุณท่านพระธรรมโกศาจารย์ราชบัณฑิต (ชอบ จันทน์พยอม) อดีตเจ้าคณะ จังหวัดชลบุรี เมื่อประมาณ พ.ศ. 2466 จนปัจจุบันกลายมาเป็น โจ๊กปริศนาของดีเมืองพนสนิคมแพร่หลาย ไปทั่วทั้งในพนสนิคม อำเภอใกล้เคียงและจังหวัดต่างๆ เกือบทั่วทุกภาคของประเทศด้วยการรวมกันก่อตั้ง “ชมรมโจ๊กพนสนิคม” ขึ้นมาเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2415 ตรงกับวันสุนทรภู่บรมครูยอดกวีเอกของโลก ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2540 คณะกรรมการชมรมโจ๊กฯ มีมติให้เปลี่ยนชื่อเป็น ชมรมโจ๊กปริศนาพนสนิคม

#### 4. OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

แหล่งซื้อเครื่องจักสานพนสนิคม

ศูนย์เครื่องจักสานใหญ่ที่สุดในโลก นางปราณี มูลผลา ประธานกลุ่มจักสาน ชุมชนย่อย ที่ 1 เลขที่ 60 ถนนจันทน์อำนวยการ ตำบลพนสนิคม อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี โทร 03846 1180

ศูนย์ส่งเสริมฝีมือจักสานด้วยไม้ไผ่บ้านคุณปราณี บริบูรณ์ เลขที่ 36 ถนนอินทอาษา  
ตำบลพนัสนิคม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โทร. 03846 1313

บ้านเลขที่ 8 ถนนอินทอาษา ตำบลพนัสนิคม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โทร.  
03846 1313

ตลาดเครื่องจักสาน (บริเวณตลาดเก่า) ถนนสระตราง ตำบลพนัสนิคม อำเภอพนัส  
นิคม จังหวัดชลบุรี

### 3.8 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

#### 1. น้ำ

สภาพภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของเทศบาลเมืองพนัสนิคม เป็นที่ราบลุ่ม  
มีลักษณะลาด จากทางทิศใต้ลงมาทางเหนือ ระดับความสูงห่างกันประมาณ 0.60 เมตร ทุกๆ หนึ่ง  
กิโลเมตร ทางทิศเหนือ เป็นที่ลุ่มสูงกว่าระดับน้ำทะเล ประมาณ 5.50 เมตร ทางทิศใต้มีระดับความสูง  
กว่าระดับน้ำทะเล 6 เมตร ลักษณะดินเป็นดินเหนียวผสมดินร่วนมีความสามารถในการดูดซึมน้ำฝนได้  
ดี ทางทิศเหนือของอำเภอพนัสนิคม เป็นที่ราบลุ่มรับน้ำจากทางทิศใต้ลงสู่แม่น้ำบางปะกง

#### แหล่งน้ำ

ในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคมมีคลองธรรมชาติไหลผ่านตลอดแนวตั้งแต่เหนือจรดใต้  
จำนวน 2 สาย คือ

- คลองห้วยน้อย ยาว 2.4 กิโลเมตร
- คลองห้วยอีแซก ยาว 3.2 กิโลเมตร
- ความยาวคลองที่อยู่ในเขตเทศบาลที่ต้องได้รับการขุดลอกหรือปรับปรุง

5.6 กิโลเมตร

#### ระบบบำบัดน้ำเสีย

เทศบาลมีระบบบำบัดน้ำเสีย 2 ระบบ 2 แห่ง ประกอบด้วย

**ระบบบำบัดน้ำเสียแบบคลองวนเวียน (Activated Sludge)** ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 1,600  
ตร.ม. ปัจจุบันใช้บำบัดน้ำเสียจากโรงฆ่าสัตว์ของเทศบาลเมืองพนัสนิคมเพียงแห่งเดียว

**ระบบบำบัดน้ำเสียแบบบ่อฝัง (Oxidation Pond)** ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 50 ไร่  
ประกอบด้วยบ่อฝัง 4 จุดๆ ละ 3 บ่อ รวม 12 บ่อ มีจุดสูบน้ำเสีย 13 จุด ทั่วเขตเทศบาลเมืองพนัส  
นิคม ปัจจุบันระบบบำบัดน้ำเสียของเทศบาลเมืองพนัสนิคมดำเนินการก่อสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว และ  
เปิดใช้งานได้แล้ว ทั้งระบบ

2. **ป่าไม้** มีการลงทะเบียนต้นไม้ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม เพื่อระบุพิกัดตำแหน่ง ของ ต้นไม้ได้อย่างแม่นยำ เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการทรัพยากรต้นไม้ ของเทศบาลเมืองพนัสนิคม ทำให้ ทราบถึงจำนวนต้นไม้ยืนต้นทั้งหมดในเขตเทศบาล เพื่อนำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติของ เทศบาลเมืองพนัสนิคม

3. **ภูเขา** ในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม ซึ่งมีลักษณะด้านกายภาพ ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของ เทศบาลเมืองพนัสนิคม เป็นที่ราบลุ่ม และเป็นเขตเมืองจึงไม่มีพื้นที่เป็นภูเขาในเขตเทศบาล

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

การบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจึงจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการพัฒนา และประเมิน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องตลอดไป

**นภตล สาริบุตร (2550)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลนครอุบลราชธานีผลการศึกษา พบว่า ด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซมถนนตรอกซอย และงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม ทางระบายน้ำเช่น ท่อระบายน้ำคูคลอง ในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 งานรักษาความสะอาดประชาชน มีความพึงพอใจในบริการถึง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะ ในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ งานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างถนนตรอกซอย ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงาน ก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และ บริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความ พึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขออนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรั้วถอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร และสามารถกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี มากกว่าไม่พึงพอใจในบริการ

**ยุพธนา บุญทน (2550)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่มีอายุการศึกษาอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่เน้นการบริการ และความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ จึงเน้นเรื่อง ของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป

**ลัคนา แสนภักดี (2550)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหัวขวางอำเภอโกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ การศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบล หัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 9,905 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการ จากทุกส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหัวขวาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อม ของการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.58 และ 3.52

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

**สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550)** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการขั้นตอน การให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีการ

กำหนดขั้นตอนแต่ละงาน และผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้องขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหา ด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหา ตอบข้อซักข้อใจ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่างๆพอเพียงอุปกรณ์ การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหา ด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัย พื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระเบียบกฎหมายต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่าประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการ ที่รวดเร็วเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

**อำนาจ ขัตทองล้วน (2550)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง 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 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม 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 ร่างระบายน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก 4. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปางส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คือควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่งานงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายใหม่ งานบรรเทาสาธารณภัยควรจัดหาเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีคุณภาพงานส่งเสริมการศึกษา ควรสนับสนุนสื่อการเรียนต่างๆ ให้กับโรงเรียนในเขตเทศบาลทุกๆ โรงเรียน งานการสงเคราะห์ ให้การช่วยเหลือราษฎรผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ควรได้รับเบี้ยยังชีพ ทุกๆคน งานจัดเก็บภาษีควรลดอัตราการจัดเก็บภาษีลง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ในด้านช่าง และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมควรมีการล้างท่อและระบายน้ำเป็นประจำทุกๆ เดือน

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

**มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ (2552)** ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าว เป็นการวิจัยสำรวจโดยเก็บแบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณสุขโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุด



โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข เช่น อัครภักย์ อุทภักย์ วาตภักย์ และภักย์ธรรมชาติอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกสำหรับ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

**กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโนนไทย จังหวัด นครราชสีมา ทำการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 440 คน ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขต อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับ มาก ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับมาก และด้านประปาอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายตำบล ในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมาพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำ ปัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ ความพึงพอใจของประชาชนของทุก ตำบลต่อโครงสร้างพื้นฐานรายด้าน พบว่า ด้านถนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค้ำพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปั้ง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ สำหรับด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือตำบลค้ำพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบล สำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำปั้ง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบล มะค่า ตำบลสายออ และด้านประปาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลค้ำ พลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสายออ ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลกำปั้ง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า

**เวชพล อ่อนละมัย และคณะ (2553)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553 ผลการวิจัยพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหนึ่ง พบว่า การบริการของรถกู้ภัยโดยมีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.96 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสอง พบว่า แต่งกายสุภาพ

เรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.79 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสาม พบว่า ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.61 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสี่ พบว่า ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับห้า พบว่า การรักษาความสงบในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเจ็ด พบว่า พุดจาไฟเราะโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.45 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับแปด พบว่าส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.22 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเก้า พบว่า ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.17 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสิบ ประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 2.81 จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ การบริหารนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือ ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือ ต้องใช้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น ประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบวกลือ 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 โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนควรจัดระเบียบทางเท้า เพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนน และทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึง และใช้เวลาให้เหมาะสม กับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจรควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะในคุระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันขยะอุดตันขยายคุระบายน้ำ เพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจร และสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่างๆ ที่เหมาะสมควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติม ในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

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

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.13 โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ 1) งานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.50 2) งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 3) งานบริการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.70 4) งานทะเบียนราษฎร ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 5) งานควบคุมอาคาร ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 6) งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 7) การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.90 8) คุณภาพของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 9) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 99.20 10) ด้านระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 และ 11) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.95

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

**ประภาพร เรืองรักษา (2560)** ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน (KREJCIE & MORGAN, 1970, PP. 607-609) จำนวน 155 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (STRATIFIED RANDOM SAMPLING) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (RATING SCALE) จำนวน 50 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.41- 0.87 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ

ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบที (INDEPENDENT T-TEST) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

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

**วสันต์ มณีวิหค (2560)** ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

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

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไวใจได้ถูกต้องแม่นยำ ด้าน ให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และระยะเวลาอยู่

อาศัยที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแพะ จ.ชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแพะ จ.ชุมพรไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยเห็นควรมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ให้มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น ควรจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือทัศนศึกษาดูงานต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ควรได้บอกให้เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงรายละเอียดทุกครั้งในการให้บริการต่อประชาชน อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถ้วนถี่ และเจ้าหน้าที่ควรยึดถือแนวปฏิบัติเป็นในแนวทางเดียวกัน ไม่แบ่งชั้นแบ่งยศ หรือคนที่รู้จักสนิทสนมกว่ากัน

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

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนา พัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดีมีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีจำนวน 1,250 คน การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากรในเขตตำบล คณะผู้วิจัยจัดทำกรวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถามตามแบบประเมินความพึงพอใจขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้จัดทำแบบประเมินให้สอดคล้องกับแผนงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ และนิสิตมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมนนทบุรี เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจถึงแบบสอบถาม ข้อคำถาม หลังจากนั้นให้อาจารย์นิสิต นักศึกษาลงพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 1,250 ฉบับ และเก็บได้ครบ 1,250 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการโดยการหาค่า T-TEST ค่า F-TEST

**ทรงกลด บ่อเกิด (2561)** ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง 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 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

#### 1. วิธีการศึกษา

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

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

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองพนัสนิคม มีประชากรในการศึกษาจำนวน 12,285 คน

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

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{(1+Ne^2)} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{12,285}{(1+(12,285 * 0.05^2))} \\ n &= 387.39 \\ n &\approx 388 \end{aligned}$$

	เมื่อ $n$	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$N$	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากร



e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ  $\pm 0.05$  ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น ในการศึกษารั้งนี้ สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน จึงเป็นจำนวนที่ยอมรับได้ แต่ในงานวิจัยฉบับนี้ขอใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

จากนั้นคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ สามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยตามรายการกิจได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน</li> <li>- การให้บริการพื้นที่สาธารณะ</li> <li>- การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ</li> <li>- โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์</li> <li>- โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม</li> </ul>	10,024	317	350
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด</li> </ul>	2,261	71	50
<b>รวม</b>	<b>12,285</b>	<b>388</b>	<b>400</b>

และผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในแต่ละภารกิจจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองพนัสนิคม จนครบจำนวน 400 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม

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. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองพนัสนิคม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1-15 พฤศจิกายน 2565

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

- 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

## 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval Scale) ดังนี้

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

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

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

การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม สามารถคำนวณได้จาก

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

โดยสามารถแปลค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม ในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ ดังนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผลการวิจัยสามารถนำเสนอออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน คือ

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

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n=400)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	218	54.5
หญิง	182	45.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.5

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n=400)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	8	2.0
21 – 30 ปี	46	11.5
31 – 40 ปี	92	23.0
41 – 50 ปี	134	33.5
51 – 60 ปี	100	25.0
มากกว่า 60 ปี	20	5.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5 อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส (n=400)

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	172	43.0
สมรส	200	50.0
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	28	7.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 43.0 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n=400)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา / ต่ำกว่า	64	16.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	47	11.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	139	34.7
อนุปริญญา / ปวส.	119	29.8
ปริญญาตรีขึ้นไป	31	7.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 29.8 ประถมศึกษา/ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 16.0 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 11.7 และปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n=400)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	7.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	160	40.0
เกษตรกรกรม/ประมง	-	-
พนักงานบริษัท	98	24.5
รับจ้าง/ก่อสร้าง	98	24.5
อื่นๆ	16	4.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.5 รับจ้าง/ก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 24.5 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n=400)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	33	8.2
5,001 – 10,000 บาท	124	31.0
10,001 – 15,000 บาท	109	27.3
15,001 – 20,000 บาท	11	2.7
20,001 – 25,000 บาท	65	16.3
มากกว่า 25,000 บาท	58	14.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.3 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.5 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.2 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ (n=400)

ความถี่ในการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำ	36	9.0
บางครั้ง	200	50.0
นาน ๆ ครั้ง	164	41.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มาขอรับบริการเป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ มาขอรับบริการนาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.0 และมาขอรับบริการเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม

### 1) การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความถูกต้องและครบถ้วน	4.79	0.40	มากที่สุด	4
2. การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.82	0.39	มากที่สุด	2
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	4.82	0.39	มากที่สุด	3
4. ขั้นตอนในการขอรับบริการต่างๆ ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนไม่ซับซ้อน	4.84	0.37	มากที่สุด	1
5. ความเสมอภาคในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	4.78	0.42	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ขั้นตอนในการขอรับบริการต่างๆ ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.84$ )



ประเด็นที่ 2 การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.82$ ) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ( $\bar{X} = 4.82$ ) ประเด็นที่ 1 การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความถูกต้องและครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.79$ ) และประเด็นที่ 5 ความเสมอภาคในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ( $\bar{X} = 4.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.73	0.63	มากที่สุด	3
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	4.63	0.77	มากที่สุด	5
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ชัดเจน	4.69	0.65	มากที่สุด	4
4. การจัดระบบประสานงานอย่างดี	4.76	0.55	มากที่สุด	2
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หรือ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.79	0.40	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานอย่างดี ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 1 มีแผ่นป้ายประกาศเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.73$ ) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.69$ ) และประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ( $\bar{X} = 4.63$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	4.78	0.42	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานแต่ละประเภทเป็นอย่างดี	4.79	0.40	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.79	0.40	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพ เรียบร้อย	4.78	0.42	มากที่สุด	5
5. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ และขั้นตอนในการขอรับบริการ	4.79	0.40	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ )

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในงานแต่ละประเภทเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 5 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ และขั้นตอนในการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ( $\bar{X} = 4.78$ ) และประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน	4.82	0.39	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยระหว่างขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	4.79	0.40	มากที่สุด	4
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน	4.79	0.40	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	1
5. การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.82	0.39	มากที่สุด	3
รวม	4.81	0.39	มากที่สุด	-

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

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ( $\bar{X} = 4.82$ ) ประเด็นที่ 5 การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ( $\bar{X} = 4.82$ ) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยระหว่างขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ( $\bar{X} = 4.79$ ) และประเด็นที่ 3 มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน ( $\bar{X} = 4.79$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.6	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.39	มากที่สุด	2
รวม	4.78	0.45	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ตามลำดับ

## 2) การให้บริการพื้นที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการพื้นที่สาธารณะ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีการให้ข้อมูลด้านบริการพื้นที่สาธารณะอย่างถูกต้อง และครบถ้วน	4.76	0.48	มากที่สุด	2
2. สวนสาธารณะมีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม	4.73	0.50	มากที่สุด	5
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการพื้นที่สาธารณะ	4.74	0.54	มากที่สุด	4
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	3
5. มีการจัดพื้นที่พักผ่อนและประกอบกิจกรรมต่างๆ ที่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	1
รวม	4.75	0.47	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ )

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 มีการจัดพื้นที่พักผ่อนและประกอบกิจกรรมต่างๆ ที่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 1 มีการให้ข้อมูลด้านบริการพื้นที่สาธารณะอย่างถูกต้อง และครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการพื้นที่สาธารณะ ( $\bar{X} = 4.74$ ) และประเด็นที่ 2 สวนสาธารณะมีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม ( $\bar{X} = 4.73$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การให้บริการพื้นที่สาธารณะ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.69	0.67	มากที่สุด	5
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ	4.79	0.52	มากที่สุด	1
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน	4.76	0.53	มากที่สุด	2
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี	4.72	0.63	มากที่สุด	3
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.70	0.66	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การให้บริการพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.72$ ) ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.70$ ) และประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการพื้นที่สาธารณะ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.79	0.52	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.80	0.46	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.78	0.52	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.80	0.46	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ( $\bar{X} = 4.80$ ) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.80$ ) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) และประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการพื้นที่สาธารณะ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถ มีอย่างเพียงพอและปลอดภัย	4.79	0.47	มากที่สุด	1
2. สวนสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ	4.76	0.58	มากที่สุด	2
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่	4.76	0.62	มากที่สุด	3
4. อุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายต่างๆ มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย	4.73	0.59	มากที่สุด	4
5. สวนสาธารณะจัดมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	4.67	0.67	มากที่สุด	5
รวม	4.74	0.58	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถ มีอย่างเพียงพอและปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 2 สวนสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 3 บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 4 อุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายต่างๆ มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.73$ ) และประเด็นที่ 5 สวนสาธารณะจัดมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.67$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการให้บริการพื้นที่สาธารณะ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.47	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.60	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.58	มากที่สุด	3
รวม	4.76	0.53	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการให้บริการพื้นที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.74$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$ ) ตามลำดับ

### 3) การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนในการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี	4.78	0.53	มากที่สุด	1
2. ความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.75	0.56	มากที่สุด	4
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี	4.76	0.53	มากที่สุด	2
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	4.76	0.56	มากที่สุด	3
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี	4.75	0.57	มากที่สุด	5
รวม	4.76	0.55	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความถูกต้อง และความครบถ้วนในการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 2 ความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.75$ ) และประเด็นที่ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ( $\bar{X} = 4.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.75	0.57	มากที่สุด	4
2. ช่องทางในการเปิดรับความคิดเห็นมีอยู่หลากหลายและประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.76	0.53	มากที่สุด	1
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาของกิจกรรมการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี	4.76	0.53	มากที่สุด	2
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี	4.76	0.56	มากที่สุด	3
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.75	0.56	มากที่สุด	5
รวม	4.76	0.55	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ช่องทางในการเปิดรับความคิดเห็นมีอยู่หลากหลายและประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาของกิจกรรมการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.75$ ) และประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.53	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.79	0.52	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.75	0.56	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.75	0.56	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.78	0.53	มากที่สุด	3
รวม	4.77	0.54	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ( $\bar{X} = 4.75$ ) และประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่อ งาน	4.78	0.52	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ในการทำกิจกรรม การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และ ประเพณี	4.80	0.52	มากที่สุด	1
3. การอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชน	4.76	0.53	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ในการบริการ	4.76	0.53	มากที่สุด	4
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.76	0.53	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ในการทำกิจกรรมการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ( $\bar{X} = 4.80$ ) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 3 การอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และประเด็นที่ 5 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.55	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.55	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.54	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.53	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.54	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

#### 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน	4.77	0.57	มากที่สุด	1
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในพื้นที่อย่างทันเหตุการณ์	4.76	0.58	มากที่สุด	3
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์ลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานลงได้	4.77	0.55	มากที่สุด	2
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั่วถึงทุกพื้นที่	4.76	0.56	มากที่สุด	4
5. ระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.74	0.63	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.77$ ) ประเด็นที่ 3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์ ลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานลงได้ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ประเด็นที่ 2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในพื้นที่อย่างทันเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ประเด็นที่ 4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั่วถึงทุกพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และประเด็นที่ 5 ระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.74$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ	4.78	0.55	มากที่สุด	1
2. การแจ้งขั้นตอน/ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	4.78	0.57	มากที่สุด	2
3. การจัดระบบประสานงานในการแก้ไขปัญหาของประชาชน	4.76	0.61	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว	4.72	0.71	มากที่สุด	5
5. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย และชัดเจน	4.78	0.62	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 2 การแจ้งขั้นตอน/ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 5 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย และชัดเจน ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 3 การจัดระบบประสานงานในการแก้ไขปัญหาของประชาชน ( $\bar{X} = 4.76$ ) และประเด็นที่ 4 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.72$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.78	0.58	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการขอรับบริการอย่างละเอียด	4.73	0.68	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ	4.77	0.60	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาที่ดีแก่ประชาชนได้	4.79	0.55	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนมาขอรับบริการ	4.79	0.56	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาที่ดีแก่ประชาชนได้ ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนมาขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ ( $\bar{X} = 4.77$ ) และประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการขอรับบริการอย่างละเอียด ( $\bar{X} = 4.73$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ท่านได้รับประโยชน์จากระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ของเทศบาล	4.80	0.50	มากที่สุด	1
2. คุณภาพระบบสารสนเทศและเสียงประชาสัมพันธ์	4.76	0.64	มากที่สุด	4
3. การอำนวยความสะดวกในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.75	0.57	มากที่สุด	5
4. การใช้ประโยชน์ด้านสารสนเทศและเสียงประชาสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน	4.79	0.49	มากที่สุด	2
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.79	0.48	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ท่านได้รับประโยชน์จากระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ของเทศบาล ( $\bar{X} = 4.80$ ) ประเด็นที่ 4 การใช้ประโยชน์ด้านสารสนเทศและเสียงประชาสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 5 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 2 คุณภาพระบบสารสนเทศและเสียงประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และประเด็นที่ 3 การอำนวยความสะดวกในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 4.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.58	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.61	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.59	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.53	มากที่สุด	1
รวม	4.77	0.58	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.78$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

### 5) การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความถูกต้อง และครบถ้วน	4.81	0.49	มากที่สุด	2
2. การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.85	0.42	มากที่สุด	1
3. ขั้นตอนในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก	4.81	0.49	มากที่สุด	3
4. ความเสมอภาคในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.78	0.51	มากที่สุด	5
5. การจัดกิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและมีความหลากหลาย	4.80	0.49	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.85$ ) ประเด็นที่ 1 การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความถูกต้อง และครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.81$ ) ประเด็นที่ 3 ขั้นตอนในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ประเด็นที่ 5 การจัดกิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและมีความหลากหลาย ( $\bar{X} = 4.80$ ) และประเด็นที่ 4 ความเสมอภาคในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนเหมาะสม	4.77	0.58	มากที่สุด	2
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับมีความทั่วถึง	4.77	0.58	มากที่สุด	3
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน	4.77	0.58	มากที่สุด	4
4. การจัดระบบประสานงานเพื่อช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.78	0.54	มากที่สุด	1
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.75	0.59	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานเพื่อช่วยเหลือเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 1 มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.77$ ) ประเด็นที่ 2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับมีความทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.77$ ) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.77$ ) และประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม	4.77	0.55	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.78	0.54	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.79	0.54	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.77	0.55	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีได้	4.77	0.55	มากที่สุด	5
รวม	4.77	0.55	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.30 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.77$ ) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.77$ ) และประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่อ งาน	4.75	0.68	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยขณะมา ขอรับบริการ	4.77	0.58	มากที่สุด	1
3. การจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพ	4.77	0.58	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ในการบริการเหมาะสม	4.75	0.59	มากที่สุด	4
5. การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบเบ็ดเสร็จใน จุดเดียว	4.75	0.59	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

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

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยขณะมาขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ประเด็นที่ 3 การจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน ( $\bar{X} = 4.75$ ) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.75$ ) และประเด็นที่ 5 การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ( $\bar{X} = 4.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.48	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.58	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.55	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.61	มากที่สุด	4
รวม	4.78	0.56	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.32 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ



### 6) โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การให้ข้อมูลงานประเพณีไหว้พระจันทร์ที่ถูกต้อง	4.75	0.60	มากที่สุด	3
2. ความรวดเร็ว และสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานข้อมูล	4.79	0.50	มากที่สุด	1
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน	4.75	0.60	มากที่สุด	4
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างดำเนินโครงการ	4.77	0.59	มากที่สุด	2
5. การจัดให้มีแผนที่ท่องเที่ยวหรือกำหนดการโครงการ	4.73	0.64	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.33 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความรวดเร็ว และสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานข้อมูล ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างดำเนินโครงการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ประเด็นที่ 1 การให้ข้อมูลงานประเพณีไหว้พระจันทร์ที่ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.75$ ) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน ( $\bar{X} = 4.75$ ) และประเด็นที่ 5 การจัดให้มีแผนที่ท่องเที่ยวหรือกำหนดการโครงการ ( $\bar{X} = 4.73$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ งานประเพณีไหว้พระจันทร์ มีความชัดเจน น่าสนใจ	4.77	0.62	มากที่สุด	4
2. มีการจัดป้ายบอกทางและจุดจัดงานที่ชัดเจน	4.77	0.59	มากที่สุด	5
3. การกำหนดระยะเวลาดำเนินงานประเพณีไหว้พระจันทร์ที่ชัดเจนและเหมาะสม	4.79	0.54	มากที่สุด	2
4. การจัดระบบประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี	4.79	0.54	มากที่สุด	3
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.81	0.49	มากที่สุด	1
รวม	4.79	0.56	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.34 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.81$ ) ประเด็นที่ 3 การกำหนดระยะเวลาดำเนินงานประเพณีไหว้พระจันทร์ที่ชัดเจนและเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.79$ ) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ งานประเพณีไหว้พระจันทร์ มีความชัดเจน น่าสนใจ ( $\bar{X} = 4.77$ ) และประเด็นที่ 2 มีการจัดป้ายบอกทางและจุดจัดงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.77$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	4.81	0.49	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการและให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี	4.77	0.61	มากที่สุด	5
3. มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประชาสัมพันธ์กลางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.82	0.56	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.81	0.49	มากที่สุด	4
5. มีเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	4.83	0.48	มากที่สุด	1
รวม	4.81	0.53	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.35 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.81$ )

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 5 มีเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.83$ ) ประเด็นที่ 3 มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประชาสัมพันธ์กลางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ( $\bar{X}=4.82$ ) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ( $\bar{X}=4.81$ ) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X}=4.81$ ) และประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการและให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=4.77$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถของงานประเพณีไหว้พระจันทร์มีเพียงพอและปลอดภัย	4.79	0.58	มากที่สุด	4
2. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และสะอาด	4.83	0.52	มากที่สุด	1
3. ประชาชนสามารถเข้าถึงงานประเพณีไหว้พระจันทร์ได้อย่างสะดวกสบาย	4.79	0.58	มากที่สุด	5
4. มีศูนย์บริการประชาชนในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกต่างๆ	4.83	0.52	มากที่สุด	2
5. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในงานประเพณีไหว้พระจันทร์อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพัก ร้านค้าร้านอาหาร เป็นต้น	4.81	0.53	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.36 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ( $\bar{X} = 4.83$ ) ประเด็นที่ 4 มีศูนย์บริการประชาชนในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกต่างๆ ( $\bar{X} = 4.83$ ) ประเด็นที่ 5 การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในงานประเพณีไหว้พระจันทร์อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพัก ร้านค้าร้านอาหาร เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.81$ ) ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถของงานประเพณีไหว้พระจันทร์มีเพียงพอและปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.79$ ) และประเด็นที่ 3 ประชาชนสามารถเข้าถึงงานประเพณีไหว้พระจันทร์ได้อย่างสะดวกสบาย ( $\bar{X} = 4.79$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.58	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.56	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.53	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.55	มากที่สุด	2
รวม	4.79	0.56	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.37 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

### 7) โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การให้ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดภาวะโลกร้อน	4.82	0.48	มากที่สุด	2
2. ขั้นตอนในการทำกิจกรรมปลูกต้นไม้สามารถปฏิบัติได้อย่างง่าย	4.84	0.46	มากที่สุด	1
3. กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน	4.78	0.54	มากที่สุด	3
4. ความเหมาะสมในการเลือกสถานที่ปลูกต้นไม้	4.77	0.61	มากที่สุด	5
5. จำนวนต้นไม้มีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสม	4.78	0.60	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.38 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ขั้นตอนในการทำกิจกรรมปลูกต้นไม้สามารถปฏิบัติได้อย่างง่าย ( $\bar{X} = 4.84$ ) ประเด็นที่ 1 การให้ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดภาวะโลกร้อน ( $\bar{X} = 4.82$ ) ประเด็นที่ 3 กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ( $\bar{X} = 4.78$ ) ประเด็นที่ 5 จำนวนต้นไม้มีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.78$ ) และประเด็นที่ 4 ความเหมาะสมในการเลือกสถานที่ปลูกต้นไม้ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างชัดเจน	4.80	0.53	มากที่สุด	3
2. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการอย่างชัดเจน	4.82	0.48	มากที่สุด	1
3. การจัดระบบติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดภาวะโลกร้อน	4.80	0.53	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือ Line@ เป็นต้น	4.78	0.57	มากที่สุด	5
5. มีระบบเครือข่ายดูแลรักษาพื้นที่สีเขียวภายในชุมชน	4.82	0.51	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.39 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.82$ ) ประเด็นที่ 5 มีระบบเครือข่ายดูแลรักษาพื้นที่สีเขียวภายในชุมชน ( $\bar{X} = 4.82$ ) ประเด็นที่ 1 มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.80$ ) ประเด็นที่ 3 การจัดระบบติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดภาวะโลกร้อน ( $\bar{X} = 4.80$ ) และประเด็นที่ 4 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือ Line@ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการในชุมชนมีจำนวนเพียงพอ	4.80	0.53	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน	4.80	0.53	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.82	0.51	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปลูกต้นไม้ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย	4.80	0.53	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกต่างๆ ระหว่างดำเนินโครงการ	4.82	0.48	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.40 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.82$ ) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกต่างๆ ระหว่างดำเนินโครงการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการในชุมชนมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.80$ ) และประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปลูกต้นไม้ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมปลูกต้นไม้	4.84	0.46	มากที่สุด	2
2. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และพันธุ์ไม้	4.86	0.45	มากที่สุด	1
3. ภูมิทัศน์บริเวณพื้นที่ในการทำกิจกรรมมีความสะอาดและสวยงาม	4.81	0.59	มากที่สุด	4
4. ประชาชนในพื้นที่มีความตระหนักต่อการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดภาวะโลกร้อนมากขึ้น	4.80	0.56	มากที่สุด	5
5. มีจำนวนพื้นที่สีเขียวในชุมชนเพิ่มมากขึ้น	4.83	0.55	มากที่สุด	3
รวม	4.83	0.52	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.41 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และพันธุ์ไม้ ( $\bar{X} = 4.86$ ) ประเด็นที่ 1 ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ ( $\bar{X} = 4.84$ ) ประเด็นที่ 5 มีจำนวนพื้นที่สีเขียวในชุมชนเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.83$ ) ประเด็นที่ 3 ภูมิทัศน์บริเวณพื้นที่ในการทำกิจกรรมมีความสะอาดและสวยงาม ( $\bar{X} = 4.81$ ) และประเด็นที่ 4 ประชาชนในพื้นที่มีความตระหนักต่อการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดภาวะโลกร้อนมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม (n=350)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.54	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.52	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.52	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.52	มากที่สุด	1
รวม	4.81	0.53	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.42 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.83$ ) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามภารกิจ

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ในภาพรวม	ร้อยละ ความพึงพอใจ
<b>1) การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน</b>		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.72	94.40
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.80
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>
<b>2) การให้บริการพื้นที่สาธารณะ</b>		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.75	95.00
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.73	94.60
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	94.80
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>95.20</b>
<b>3) การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี</b>		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	95.20
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	95.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>95.40</b>
<b>4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ</b>		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	95.20
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	95.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>95.40</b>

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ในภาพรวม	ร้อยละ ความพึงพอใจ
<b>5) การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด</b>		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	95.40
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	95.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.20
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>
<b>6) โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์</b>		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.76	95.20
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>95.80</b>
<b>7) โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม</b>		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>96.20</b>
<b>รวมทุกภารกิจ</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

- โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.20
- โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
- การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60

- การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60
- การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40
- การให้บริการพื้นที่สาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.44 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้เทศบาลเมืองพนัสนิคมดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะของประชาชน
1	การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการประชาชน มีการทำงานรวดเร็วเข้าถึงง่าย
2	สวนสาธารณะมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และสวนสาธารณะมีความสะอาด มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ
3	เทศบาลมีการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชน อนุรักษ์วัฒนธรรมระหว่างภาครัฐและประชาชน ในช่วงวันสำคัญต่างๆ อีกทั้งการจัดงานประจำปีได้สอดแทรกวัฒนธรรมอีกด้วย
4	เทศบาลมีการจ่ายเบี้ยตรงเวลา มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน
5	มีการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ปลูกต้นไม้เพิ่มมากขึ้น
6	เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ตรวจสอบเช็คความดังของลำโพงอย่างสม่ำเสมอ
7	เทศบาลควรจัดให้มีโต๊ะไหว้พระจันทร์อย่างเพียงพอ โดยควบคุมจำนวนร้านขายของไม่ให้มากจนเกินไป
8	ต้องการให้เทศบาลจัดให้มีถังขยะในแต่ละครัวเรือน
9	ต้องการให้เทศบาลดูแลความสะอาดของสระว่ายน้ำน้ำอยู่เสมอ
10	ต้องการให้เทศบาลดูแลรักษาความสะอาดของคลองบริเวณหอนาฬิกา

จากตารางที่ 4.44 ประชาชนต้องการให้เทศบาลเมืองพนัสนิคมดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการประชาชน มีการทำงานรวดเร็ว เข้าถึงง่าย สวนสาธารณะมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และสวนสาธารณะมีความสะอาด มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลมีการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชน อนุรักษ์วัฒนธรรมระหว่างภาครัฐและประชาชนในช่วงวันสำคัญต่างๆ อีกทั้งการจัดงานประจำปีได้สอดแทรกวัฒนธรรมอีกด้วย เทศบาลมีการจ่ายเบี้ยตรงเวลา มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน มีการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ปลูกต้นไม้เพิ่มมากขึ้น เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ตรวจสอบเช็คความดังของลำโพงอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลควรจัดให้มีโต๊ะไหว้พระจันทร์อย่างเพียงพอ โดยควบคุมจำนวนร้านขายของไม่ให้มากจนเกินไป ต้องการให้เทศบาลจัดให้มีถังขยะในแต่ละครัวเรือน ต้องการให้เทศบาลดูแลความสะอาดของสระว่ายน้ำน้ำ อยู่เสมอ และต้องการให้เทศบาลดูแลรักษาความสะอาดของคลองบริเวณหอนาฬิกา

## บทที่ 5

### สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการทั้งสิ้นจำนวน 5 งาน 2 โครงการ ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน 2) การให้บริการพื้นที่สาธารณะ 3) การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ 5) การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 6) โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ และ 7) โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม โดยงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จำนวนทั้งหมด 400 ราย

#### สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.7 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 และมาขอรับบริการเป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการให้บริการพื้นที่สาธารณะ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.74$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.78$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

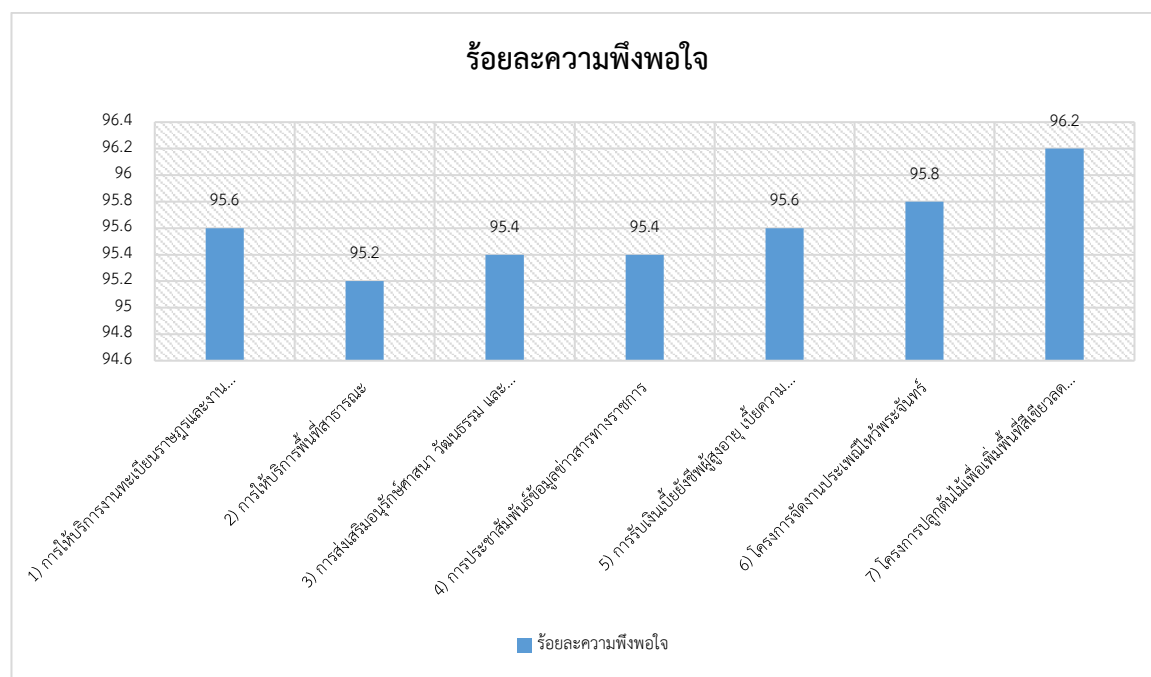
ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามโครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามโครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.83$ ) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ



สามารถภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

- โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.20
- โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
- การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60
- การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60
- การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.40
- การให้บริการพื้นที่สาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20



รูปภาพที่ 5.1 สรุปผลร้อยละความพึงพอใจ

## ข้อเสนอแนะ

ประชาชนต้องการให้เทศบาลเมืองพนัสนิคมดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการประชาชน มีการทำงานรวดเร็วเข้าถึงง่าย สวนสาธารณะมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และสวนสาธารณะมีความสะอาด มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลมีการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชน อนุรักษ์วัฒนธรรมระหว่างภาครัฐและประชาชนในช่วงวันสำคัญต่าง ๆ อีกทั้งการจัดงานประจำปีได้สอดแทรกวัฒนธรรมอีกด้วย เทศบาลมีการจ่ายเบี้ยตรงเวลา มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน มีการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ปลูกต้นไม้เพิ่มมากขึ้น เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ตรวจสอบเช็คความดังของลำโพงอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลควรจัดให้มีโต๊ะไหว้พระจันทร์อย่างเพียงพอ โดยควบคุมจำนวนร้านขายของไม่ให้มากจนเกินไป ต้องการให้เทศบาลจัดให้มีถังขยะในแต่ละครัวเรือน ต้องการให้เทศบาลดูแลความสะอาดของสระว่ายน้ำ อยู่เสมอ และต้องการให้เทศบาลดูแลรักษาความสะอาดของคลองบริเวณหอนาฬิกา

## บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติติก. (2524). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. โครงการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- \_\_\_\_\_. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ ฯ : ชนະการพิมพ์.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่*. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2549). *องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรรยา ศิริพร. (2537). *ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาด*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา พัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย ปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. พัฒนบริหาร ศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จีราพร วีระหงษ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน*. ภาคนิพนธ์คณะ พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ขวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง ท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แหวงแสมดำเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุขฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกัธนาครกรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพดล สาริบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. (2531). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. 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.
- ปரியพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.

- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). *อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร.
- พงศ์สัมพันธ์ 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. (อัสสัมชัญ)
- พีระ สيناเจริญ. (2544). *ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์*.  
 อุดรดิตถ์: งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ.
- มังกร ชูระพันธ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. รายงานการศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตต์ญู เทียนปฐม. (2538). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมวิราช*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ลัคนา แสนภักดี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.* กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วรรณวิภา พีราวัชร. (2549). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสี่แยกบ้านแขก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วสันต์ มณีวิหค. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม. (2529). *การจัดระบบขององค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการสาธารณะในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วัลลาภา ขายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2525). *การจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อการออกแบบงานสถาปัตยกรรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- เวชพล อ่อนละมัย และคณะ. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญา ลักขิตานนท์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.*
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2539). *การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.*
- สรรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2513). *การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.*

- สมพร วัชรปรีชาวงศ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.
- \_\_\_\_\_. (2522). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาการบริการ การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จากัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์*. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต*. กรุงเทพฯ: สมาคมพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2546). *การตลาดบริการ (Principles of service marketing and management)*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อดุลย์ หิริรักษ์เสาวณีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกร ไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ภาคินพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ภูริปานิก. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2533). *รัฐธรรมนูญฉบับประชาชนพร้อมวิจารณ์*. กรุงเทพฯ: การันต์การพิมพ์.

- อเนก กลยณี. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร*. รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนาจ ชัดทองล้วน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. in Berkowitz, L. (Ed), *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299., New York: Academic Press.
- Anastasi, Anne. (1976). *Psychological Testing*. New York : Macmillan.
- Direck, Rerkrai. (1973). *A Comparisons of Two Type Extension Works in Thailand According to Certain Aspect of Their Job. Doctors of Philosophy Thesis*. Manila : University of Philippines.
- Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). *Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest*. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.
- Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality And its implications for future research*. *Journal of Marketin*, 1, p. 44.
- Spechler, J. W. (1988). *When America Does It Right: Case Studies in Service Quality*, *Institute of Industrial Engineer*. Norcross, GA.
- Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York : Wiley and Sons Inc.



ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

เทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม

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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม

- เป็นประจำ     
  บางครั้ง     
  นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความถูกต้องและครบถ้วน					
2. การให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน					
4. ขั้นตอนในการขอรับบริการต่างๆ ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนไม่ซับซ้อน					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในงานแต่ละประเภทเป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ และขั้นตอนในการขอรับบริการ					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยระหว่างขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน					
3. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องไว้ให้ดูชัดเจน					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					

## 2. การให้บริการพื้นที่สาธารณะ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการให้ข้อมูลด้านบริการพื้นที่สาธารณะอย่างถูกต้อง และครบถ้วน					
2. สวนสาธารณะมีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการพื้นที่สาธารณะ					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. มีการจัดพื้นที่พักผ่อนและประกอบกิจกรรมต่างๆ ที่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกในการจอดรถ มีอย่างเพียงพอและปลอดภัย					
2. สวนสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ					
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่					
4. อุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายต่างๆ มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย					
5. สวนสาธารณะจัดมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ					

### 3. การส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนในการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี					
2. ความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการส่งเสริมอนุรักษ์ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ</b>					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อ งานอย่างชัดเจน					
2. ช่องทางในการเปิดรับความคิดเห็นมีอยู่หลากหลายและ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาของกิจกรรมการส่งเสริมอนุรักษ์ ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ในการทำกิจกรรมการส่งเสริมอนุรักษ์ ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี					
3. การอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชน					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					

#### 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน					
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในพื้นที่อย่างทันเหตุการณ์					
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์ ลดระยะเวลาใน การติดต่อประสานงานลงได้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั่วถึงทุกพื้นที่					
5. ระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ					
2. การแจ้งขั้นตอน/ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
3. การจัดระบบประสานงานในการแก้ไขปัญหาของประชาชน					
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว					
5. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย และชัดเจน					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการขอรับบริการอย่างละเอียด					
3. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาที่ดีแก่ประชาชนได้					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนมาขอรับบริการ					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ท่านได้รับประโยชน์จากระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ของเทศบาล					
2. คุณภาพระบบสารสนเทศและเสียงประชาสัมพันธ์					
3. การอำนวยความสะดวกในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร					
4. การใช้ประโยชน์ด้านสารสนเทศและเสียงประชาสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน					
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					

5. โครงการจัดงานประเพณีไหว้พระจันทร์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้ข้อมูลงานประเพณีไหว้พระจันทร์ที่ถูกต้อง					
2. ความรวดเร็ว และสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานข้อมูล					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างดำเนินโครงการ					
5. การจัดให้มีแผนที่ท่องเที่ยวหรือกำหนดการโครงการ					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ งานประเพณีไหว้พระจันทร์ มีความชัดเจน น่าสนใจ					
2. มีการจัดป้ายบอกทางและจุดจัดงานที่ชัดเจน					
3. การกำหนดระยะเวลาดำเนินงานประเพณีไหว้พระจันทร์ที่ชัดเจนและเหมาะสม					
4. การจัดระบบประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการและให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี					
3. มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประชาสัมพันธ์กลางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. มีเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกในการจอดรถของงานประเพณีไหว้พระจันทร์มีเพียงพอและปลอดภัย					
2. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และสะอาด					
3. ประชาชนสามารถเข้าถึงงานประเพณีไหว้พระจันทร์ได้อย่างสะดวกสบาย					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. มีศูนย์บริการประชาชนในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกต่างๆ					
5. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในงานประเพณีไหว้พระจันทร์อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพัก ร้านค้าร้านอาหาร เป็นต้น					

6. โครงการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อนในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดภาวะโลกร้อน					
2. ขั้นตอนในการทำกิจกรรมปลูกต้นไม้สามารถปฏิบัติได้อย่างง่าย					
3. กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน					
4. ความเหมาะสมในการเลือกสถานที่ปลูกต้นไม้					
5. จำนวนต้นไม้มีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสม					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างชัดเจน					
2. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการอย่างชัดเจน					
3. การจัดระบบติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดภาวะโลกร้อน					
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือ Line@ เป็นต้น					
5. มีระบบเครือข่ายดูแลรักษาพื้นที่สีเขียวภายในชุมชน					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการในชุมชนมีจำนวนเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน					
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปลูกต้นไม้ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย					
5. เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกต่างๆ ระหว่างดำเนินโครงการ					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมปลูกต้นไม้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และพันธุ์ไม้					
3. ภูมิทัศน์บริเวณพื้นที่ในการทำกิจกรรมมีความสะอาดและสวยงาม					
4. ประชาชนในพื้นที่มีความตระหนักต่อการเพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดภาวะโลกร้อนมากขึ้น					
5. มีจำนวนพื้นที่สีเขียวในชุมชนเพิ่มมากขึ้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
(การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม

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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม

- เป็นประจำ     
  บางครั้ง     
  นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองพนัสนิคม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความถูกต้อง และครบถ้วน					
2. การให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
3. ขั้นตอนในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก					
4. ความเสมอภาคในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ					
5. การจัดกิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและมีความหลากหลาย					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนเหมาะสม					
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับมีความทั่วถึง					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานเพื่อช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีได้					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยขณะมาขอรับบริการ					
3. การจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับเบี้ยยังชีพ					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ เหมาะสม					
5. การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข  
รูปภาพ













