



รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2562

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญรูปภาพ

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทที่

1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
สมมติฐานการวิจัย	3
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครระยอง	41
นโยบายของเทศบาลนครระยอง	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย	61
3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
วิธีการศึกษา	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	63
วิธีการสร้างเครื่องมือ	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
4 ผลการวิจัย	66
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง	70
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน	87
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของประชาชน	90
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	91

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	93
สรุปผลการศึกษา.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	95
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครระยอง จำแนกตามหมวดอายุ42
3.1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ63
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ67
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ67
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส67
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา68
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ68
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน69
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ69
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ70
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ70
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ71
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ72
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ72
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ73
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านสาธารณสุข74
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข74
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข75
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข76

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ	85
4.31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย ในที่สาธารณะ	86
4.32	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	87
4.33	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	87
4.34	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ	87
4.35	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ	88
4.36	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	88
4.37	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือน กับ ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ	88
4.38	ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการ กับ ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ	89
4.39	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ กับ ความพึงพอใจของประชาชน	89
4.40	ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน	90
4.41	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้เทศบาลนครระยองดำเนินการปรับปรุงแก้ไข	91
5.1	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา	94

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่	
2.1 Service Quality Effectiveness Model	9
2.2 แผนที่เขตเทศบาลนครระยอง.....	41
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	61

คณะผู้วิจัย

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. อาจารย์ปาริฉัตร ป้องโล่ห้ | หัวหน้าโครงการวิจัย |
| 2. ผศ.ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร | นักวิจัย |
| 3. ดร.ธีระพงษ์ ภูริปาณิก | นักวิจัย |

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากทั้ง 4 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง โครงการด้านสิ่งแวดล้อม (การจัดการขยะ) 2) ภารกิจด้านสาธารณสุข เรื่อง โครงการสร้างพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ 4) ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ เรื่อง การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ และงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลนครระยอง จำนวนทั้งหมด 483 ราย

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.1 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.6 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.4 และประชาชนมาขอรับบริการเป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.1

ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการขอรับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.65** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามภารกิจได้ดังนี้

ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	มีความพึงพอใจร้อยละ 96.40
ภารกิจด้านสาธารณสุข	มีความพึงพอใจร้อยละ 97.00
ภารกิจงานด้านอื่นๆ	มีความพึงพอใจร้อยละ 96.40
ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ	มีความพึงพอใจร้อยละ 92.80

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

เทศบาลนครระยอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและการบริหารเพื่อสร้างการบริการที่ดีให้กับประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานของส่วนงานต่างๆ จึงควรทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจต่างๆ ภายในเทศบาลนครระยอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้อำนาจในการปรับปรุงการทำงานและสร้างบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

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

ของงานบริการ ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้

- 1) การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง โครงการด้านสิ่งแวดล้อม (การจัดการขยะ)
- 2) การกิจด้านสาธารณสุข เรื่อง โครงการสร้างพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า
- 3) การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@
- 4) การปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ เรื่อง การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ

ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการตามภารกิจต่างๆ จากเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 483 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงาน โดยจะต้องดำเนินการและนำเสนอรายงานตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจโครงการความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีขอบเขตด้านพื้นที่โดยศึกษาเฉพาะพื้นที่บริการของเทศบาลนครระยอง แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

5. สมมุติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่ต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่ต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่ต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่ต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่ต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยอง ที่ต่างกัน
7. ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่ต่างกัน
8. ขั้นตอนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยอง
9. ช่องทางการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยอง
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยอง
11. สิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยอง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครระยอง
4. นโยบายของเทศบาลนครระยอง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 ความหมายของการให้บริการ

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

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind	คือ การมีใจใฝ่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ
E = Enthusiasm	คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
R = Readiness	คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ
V = Value	คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้
I = Interested	คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ
C = Cleanliness	คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด
E = Endurance	คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน
S = Smile	คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

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

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

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

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานนั้นจะต้องมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

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

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกกระดบบบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการนั้นถือว่าเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

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

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม พนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร จะต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นไปที่การรับฟังคำแนะนำและรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ 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 การผลิตบริการนี้

อาจจะเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Kotler & Bloom, 1984; Kotler, 1988, อ้างถึงใน ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 6)

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

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

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

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

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมด อาจสรุปความหมายของบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

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

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลี้ภัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า
10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

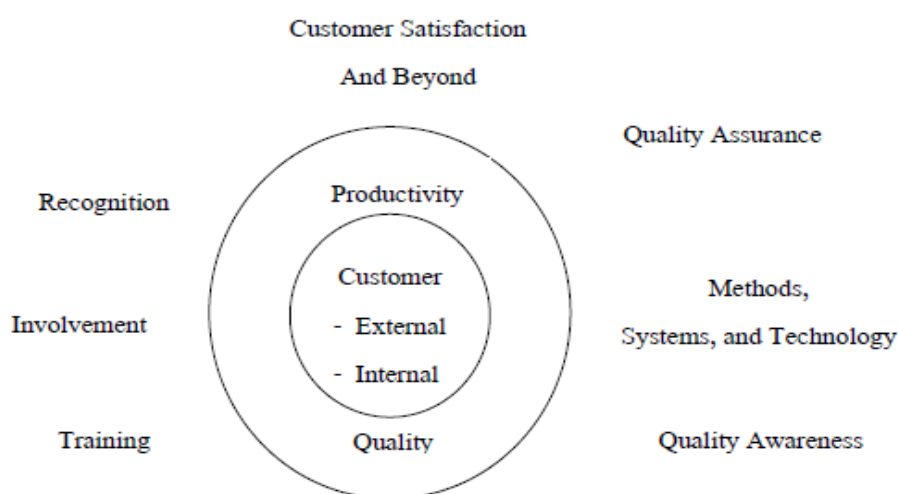
ในการวิจัยครั้งนี้มาคณะผู้วิจัยทั้ง 3 คนดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 ประการ ดังต่อไปนี้

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 ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไปทั้ง 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 หมายถึงลูกค้าในองค์กรทั้งหมด ซึ่งประกอบไปด้วย ลูกค้าภายในและภายนอก สิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้น จะต้องเกิดจากลูกค้าภายในหรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั้นที่จะตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ และความสำเร็จของกระบวนการนั้น วัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้นโดยตรงเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง คือ ลูกค้าพอใจสูงสุดนั่นเอง

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

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

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของบริการสาธารณะ

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

บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 3- 5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่ผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

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

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

1. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

(1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

(2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

(3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกรูปแบบการจัดตั้ง เลือกรูปแบบดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

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

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administratives)

ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดย ไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

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

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

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

2. หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณสุข

ในการจัดทำบริการสาธารณสุขนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญ ทรัพย์สงเสริม, 2529)

2.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณสุข ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณสุขนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณสุขขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคน ย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณสุขอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจกรรมใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณสุข แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณสุขนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณสุข การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณสุข อันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณสุขไม่สามารถทำได้

การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณสุขเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณสุขหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณสุขย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณสุขจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณสุข คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณสุขจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณสุข

ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณสุขบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน และภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณสุขประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณสุขบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถาน

กำหนดเวลาปิด – เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัย และสภาพสังคมอีกด้วย

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังคงมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

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

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สองหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมาย

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

ดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วน เช่น รถไฟเคียววันละ 10 เที่ยว หากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้แต่จะต้องมีรถวิ่งอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เป็นภาระสร้างความลำบากกับประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะ เป็นต้น การให้บริการขั้นต่ำนี้สามารถนำไปใช้ในบริการสาธารณะบางประเภท ซึ่งพบว่า การหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวม จึงต้องกำหนดไว้ว่าหากจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่ จะหยุดการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้ เช่น บริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาล ตำรวจ การยุติธรรม การคมนาคมทางอากาศ หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

การเข้าดำเนินการเอง จะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำแทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ต้นนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

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

3. แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์ และเบรนด้า (1996 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

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

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับ

ปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบ ราชการ และระบบการทำงาน ของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผล สำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐใน ทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอน การบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545)

4. แนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2549, หน้า 67 - 68) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไป ในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation-state) อย่างที่ เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอนมีประชากรที่มี สัญชาติเป็นสิ่งที่แสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดน และประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่นๆ

กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดย สมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบ และวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบท และเงื่อนไข ทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ อีก หลายด้านของแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่ เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรมสมัยก่อนจะมีความ แตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสาน หรือในเรื่องสถานภาพนิกายหรือ สถานการณ์เฉพาะ ในขณะที่ยกอิสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด เป็นต้น

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่าแต่เดิมมา นั้น สิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคม ขนส่ง การสหกรณ์ และอื่น ๆ ทั้งหมด ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้นหรือถ้าจะพูด ในภาษาวิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่า สังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความ เป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ตามเมื่อ รัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 - 16 เรื่อยมา จนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2

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

ขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้สถานะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแล และรับผิดชอบได้ทั่วถึง เพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่ามันสูญเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่ามันเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่ามีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่

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

ในขณะที่รัฐชาติอื่น ๆ โดยทั่วไปโดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจ และหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมากน้อยเพียงใด เช่น กิจกรรมตำรวจในการดูแลรักษาความสงบท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรมในอังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่นเป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์ แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเมือง และอื่น ๆ แต่ที่สำคัญ คือ ต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่น และการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่

เขาต้องการ และสอดคล้องกับสถานะของชุมชนท้องถิ่นตนเอง ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วม และตรงตามความต้องการของประชาชน

5. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

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

6. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

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

บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

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

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์

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

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

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้าร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มี และวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

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

การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่จะฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

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

เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้ เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

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

เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้ว ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมากในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภท คือ

นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไป นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร

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

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

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

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

ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะ เช่น อาสาสมัครดับเพลิง เป็นต้น

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

3. ทรัพย์สิน ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ บ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์ หรืออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้ว ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งหลายได้สองวิธี คือ การได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งกับการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษ ในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้น เพื่อที่จะได้มาครอบครอง ฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งซึ่งโดยทั่วไปจะได้แก่ การทำสัญญา ตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งหรือกฎหมายพาณิชย์ เช่น การทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ ฝ่ายปกครองยังอาจได้สังหาริมทรัพย์โดยการรับบริจาค (Donations) หรือโดยรับมรดก (Legs) ซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาคหรือรับมรดกไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับหรือผู้มีอำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษ เพื่อใช้ในการจัดหาสังหาริมทรัพย์ เช่น สัญญาจัดหาพัสดุ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุ โดยมีแนวคำวินิจฉัยศาลปกครองที่มีมานาน และหลายคำวินิจฉัยที่ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุเหล่านี้เป็นสัญญาทางปกครองด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น ฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดาทั่ว ๆ ไปเช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ดังที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง 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 ในการ

ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครอง อาจเข้ามามีความเกี่ยวพันกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุการก่อสร้าง การซื้อขายต่างๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้น ต้องแสดงออกโดยผ่าน “กติกา” สาธารณ คือ ต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนเพื่อเข้าผูกพันกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้นในบางประเทศ เช่น ประเทศฝรั่งเศส ถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกันโดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

7. หลักการบริการสาธารณะ

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

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

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกันซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

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

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 33) และสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 21) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้คล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าเกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไข ปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

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

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

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิตติมา ปริติลล (2524) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

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

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

มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

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

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

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

อนุก กลยณี (2542, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้นๆ

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

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

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

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

ไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

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

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

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

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

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

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

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

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

โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

- 1.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
- 1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- 1.3 ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

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

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

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

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

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

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

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

3. ทฤษฎีจูงใจ คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เช่น

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

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

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

5. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า งานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์

เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

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

5.1 พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคลและสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกัน จะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

5.2 บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การ การตัดสินใจเหล่านี้ อาจจะเป็นเรื่องของ

1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ

2) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายาม จะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

5.3 บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไร ถึงจะดีที่สุด

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

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

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

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

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

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

2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

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

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

2. ความก้าวหน้า (promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงาน จนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

3. การนิเทศงาน (supervision) สำหรับรูปแบบของการนิเทศงานที่ดีนั้น ควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติ งานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

4. เพื่อนร่วมงาน (co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคลคือ

4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือ และให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

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

2.4 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

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

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

5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

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

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็น ในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ขึ้นไปเรื่อย ๆ

เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถกำหนดความพึงพอใจของประชาชนในบริการของกรมศุลกากร โดยสรุปได้ 5 ประการ (พีระ 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 สนองตอบนโยบายรัฐบาล

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 อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่ค่อยชำนาญหรือทราบรายละเอียดในการติดต่อนัก จะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจ

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

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

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาแต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้า (Stimulus) อย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของบุคคลนั้น ตลอดจนไปจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนถึงปรารถนาหรืออยากได้ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (Behavior) และกระบวนการ (Process) ในการลดความตึงเครียด (Tension)

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

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดี

ขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้รับบริการมาติดต่อกันนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เน้นเป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ทางอารมณ์ระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่ติดต่อ

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 เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ทางที่ีระหว่างผู้รับบริการกับ

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

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

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์เข้าถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์การ 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 ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การที่คุณให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การจัดระบบนัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแสดง กิริยามารยาทเรียบร้อยถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้ศึกษาวิจัย พบว่า ผู้รับบริการประมาณ 1% ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99% ที่มีความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตนแต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ดี นั้น ผู้รับบริการจำนวน 1% นี้ก็ควรได้รับการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า มีคำพูดที่อ่อนหวาน หรือราบรื่น 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 ชำรุดเสียหายจะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์การที่สำคัญคือย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองอาจจะไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

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

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

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

ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาเองว่า หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมีมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ดีอยู่ เป็นต้น

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ

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

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

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

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ

บริการ

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

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

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

วัลลภา ชายหาด (2535, หน้า 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะดังนี้

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

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

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

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

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ 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) ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory services) คือความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินคุณลักษณะของการบริการใน 5 ด้าน คือ

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

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

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการผลิต ซึ่งหมายถึง วิธีการที่ใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ ปี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

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

ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

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

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครระยอง

3.1 ลักษณะทางกายภาพ

1. ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลนครระยอง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 179 กม. มีพื้นที่ทั้งสิ้น 16.95 ตร.กม. และมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับพื้นที่เทศบาลตำบลทับมาเทศบาลตำบลน้ำคอกและเทศบาลตำบลเชิงเนิน
ทิศใต้	ติดทะเลอ่าวไทย
ทิศตะวันออก	ติดกับพื้นที่ เทศบาลตำบลเชิงเนิน
ทิศตะวันตก	ติดกับพื้นที่ เทศบาลตำบลเนินพระ



รูปภาพที่ 2.2 แผนที่เขตเทศบาลนครระยอง

2. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลนครระยองเป็นที่ราบชายฝั่งทะเลพื้นที่มีลักษณะเป็นที่ราบสลับที่เป็นลูกคลื่นลาดเอียงจากด้านทิศเหนือลงสู่ทิศใต้มีแม่น้ำระยองไหลผ่านกลางเมือง ความยาว ประมาณ 15 กม. ลงสู่ทะเลอ่าวไทยบริเวณชุมชนปากน้ำ 2 ด้านทิศเหนือมีคลองทับมาและด้านทิศตะวันออกมีคลองคาและคลองชลประทาน

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ตั้งอยู่ในเขตภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน ได้รับอิทธิพลของทะเลทำให้อากาศไม่ร้อนจัดมีอุณหภูมิโดยเฉลี่ย 28 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยตลอดปี 1,501 มม. ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ย 76.7

4. เขตการปกครอง

เทศบาลนครระยองครอบคลุมพื้นที่ของ 4 ตำบล คือ 1. ตำบลปากน้ำ 2. ตำบลท่าประดู่ 3. บางส่วนของตำบลเชิงเนิน และ 4. บางส่วนของตำบลเนินพระ แบ่งออกเป็น 29 ชุมชน

5. ประชากรและความหนาแน่นของประชากร

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครระยอง จำแนกตามหมวดอายุ

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครระยอง จำแนกตามหมวดอายุ					
ลำดับที่	หมวดอายุ	ชาย	หญิง	รวม (ชาย / หญิง)	หมายเหตุ
1	0 – 4	2,318	2,400	4,718	
2	5 – 9	2,731	2,874	5,605	
3	10 – 14	2,448	2,548	4,996	
4	14 – 19	2,018	2,050	4,068	
5	20 - 24	2,092	1,869	3,961	
6	25 – 29	2,114	1,885	3,999	
7	30 – 34	2,438	1,898	4,336	
8	35 – 39	2,837	1,982	4,819	
9	40 – 44	2,720	2,276	4,996	
10	45 – 49	2,395	2,183	4,578	
11	50 – 54	2,106	1,789	3,895	
12	55 – 59	1,793	1,504	3,297	
13	60 – 64	1,530	1,127	2,657	
14	65 – 69	1,086	831	1,917	
15	70 -74	797	535	1,332	
16	75 – 79	571	373	944	

ลำดับที่	หมวดอายุ	ชาย	หญิง	รวม (ชาย / หญิง)	หมายเหตุ
17	80 – 84	380	227	607	
18	85 – 89	202	121	323	
19	90 – 94	86	37	123	
20	95 – 99	28	15	43	
21	มากกว่า 100	4	8	12	
22	ไม่ทราบอายุ	-	-	-	
23	ไม่ใช่สัญชาติไทย	-	-	-	
	รวมทั้งสิ้น	32,694	28,532	61,226	

ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2562

3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม การจราจร

การคมนาคมขนส่งทางบก เพื่อการเดินทางขนส่งต่างๆ ระหว่างตัวเมืองระยอง กับ กรุงเทพมหานครและปริมณฑลของเมืองระยอง นับได้ว่ามีความสะดวกสบาย มีถนนสายหลักที่สามารถใช้ในการเดินทางติดต่อระหว่าง จังหวัดกรุงเทพฯ และจังหวัดต่างๆ ในย่านเดียวกันได้ คือ

- ถนนสุขุมวิท ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ที่เป็นเส้นทางดั้งเดิมใช้สำหรับการเดินทาง ระหว่างจังหวัดกรุงเทพฯ จังหวัดชลบุรี จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 (บางละมุง-ระยอง) ที่สามารถเข้าสู่ทางหลวงหมายเลข 7 (motorway) เข้ากรุงเทพฯ ได้

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (บ้านบึง-แกลง) ผ่านอำเภอบึงฉลือ ถึงอำเภอบึงแกลงและ เชื่อมเข้ากับถนนสุขุมวิทที่อำเภอบึงแกลง

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3138 สายบ้านค่าย-บ้านบึง ซึ่งต่อจากถนนจันทบูร ไปอำเภอบ้านค่าย และอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ถนนสาย 3138 นี้สามารถใช้เป็นเส้นทางเข้าสู่จังหวัดชลบุรีและจังหวัดกรุงเทพฯ และเข้าสู่ทางหลวงสายอำเภอสัตหีบ-อำเภอบึงนารางบุรี ไปจังหวัดนครราชสีมา สู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้เช่นเดียวกัน

2. การประปา

- จำนวนครัวเรือนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยองมีน้ำประปาใช้แทบทุกครัวเรือน
- ชุมชนสนามเป่าซอ 1 ซึ่งมีปัญหาเรื่องที่ดินเช่นเดียวกับชุมชนแหลมรุ่งเรือง ปัจจุบันใช้น้ำประปาหยอดเหรียญ ขาดความสะดวก และมีบางครอบครัวที่ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ น้ำประปา เช่น บางครอบครัวในชุมชนสนามเป่า

- หน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาระยอง

- ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคสาขาระยองมีกำลังผลิตจากโรงกรองน้ำบ้านค่าย ทั้งหมด 84,000 ลบ.ม./วัน ปริมาณการจำหน่ายรวมทั้งเขตอำเภอเมือง 70,000 ลบ.ม./วัน (ข้อมูล ณ เดือน มิ.ย. 62)

- แหล่งน้ำที่ใช้ผลิตน้ำประปา

คลองใหญ่ อ่างเก็บน้ำชลประทานดอกกราย อ่างเก็บน้ำหนองปลาไหล

3. ไฟฟ้า

พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ให้บริการอย่างทั่วถึง และ ไฟฟ้าสาธารณะประกอบด้วยโคมไฟฟ้าแบบมาตรฐาน โคมไฟฟ้าแบบเสาสูง โคมไฟฟ้าเกาะกลางชนิด โซเดียมไลท์ ประชาชนในเขตเทศบาลนครระยอง ส่วนมากมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน ได้รับการบริการ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 100 ของพื้นที่ทั้งหมด

4. การสื่อสาร

(1) มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 3 แห่ง

(2) สถานีวิทยุกระจายเสียง จำนวน 18 สถานี

- สถานีวิทยุกระจายเสียงกรมอุตุนิยมวิทยาสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยากระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกระจายเสียงด้วยระบบความถี่ 105.25 MH ตั้งอยู่ถนนลงสู่ชายหาดแม่รำพึง อ.เมือง จ. ระยอง

- สถานีวิทยุราชดำริสัมพันธ์ (ร.ส.) กระจายเสียงด้วยระบบ FM ความถี่ 102.75 MH ตั้งอยู่ที่ ต.เนินพระ อ.เมือง จ.ระยอง

- สถานีวิทยุขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อสมท.) กระจายเสียง ด้วยระบบ FM ความถี่ 96.75 MH ตั้งอยู่ที่ ต.ทับมา อ.เมือง จ.ระยอง

- สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย(สวท.ระยอง) กระจายเสียงด้วยระบบ FM ความถี่ 91.75 MH ตั้งอยู่ที่ ต.นาคอก อ.เมือง จ.ระยอง

- สถานีวิทยุกระจายเสียงกรมประมง จังหวัดระยอง กระจายเสียงด้วยระบบ FM ความถี่ 100.75 MH ตั้งอยู่ที่ ต.เพ อ.เมือง จ.ระยอง

- สถานีวิทยุชุมชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครระยอง จำนวน 13 แห่ง

(3) มีหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น จำนวน 47 ฉบับ

(4) มีระบบเสียงตามสาย จำนวน 694 จุด

- หน่วยวิทยุสื่อสารในพื้นที่ ส่วนมากจะเป็นวิทยุสื่อสารระบบ VFHF

- หน่วยสื่อสารสถานีดับเพลิงของเทศบาลนครระยอง

- หน่วยสื่อสารตำรวจภูธร

- หน่วยสื่อสารของโครงการชลประทานระยอง

- หน่วยสื่อสารของอำเภอ

- หน่วยสื่อสารของประมง

(5) มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์ส่วนบุคคลให้บริการอย่างทั่วถึง
ลักษณะการใช้ที่ดิน

- พื้นที่พักอาศัย และพื้นที่พาณิชยกรรม ประมาณร้อยละ 63

- พื้นที่อุตสาหกรรม ประมาณร้อยละ 12
- พื้นที่ว่างและสวนสาธารณะ ประมาณร้อยละ 10
- พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ และที่ตั้งสถานศึกษา ประมาณร้อยละ 15

3.3 เศรษฐกิจและสังคม

1. พัฒนาการความเป็นมาของเศรษฐกิจและสังคมเมืองระยอง

จากการศึกษาประวัติศาสตร์และการค้นพบหลักฐานทางโบราณคดี โดยเฉพาะการค้นพบซากเรือจมและข้าวของเครื่องใช้ต่างๆ ตามพื้นที่ชายฝั่งของอ่าวระยองเป็นสิ่งที่พอกำหนดได้ว่าการสัญจรไปมาของการค้าขายทางทะเลในพื้นที่นี้อยู่ตลอดเวลาตั้งแต่พุทธศตวรรษที่ 20-21 เป็นต้นมา

หรือในสมัยของพระเจ้าปราสาททองได้มีพ่อค้าจากประเทศตะวันตกเข้ามาตั้งสถานการค้าในพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกรวมทั้งบริเวณเมืองระยองด้วย ทำให้รัฐบาลไทยสมัยนั้นต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลและจัดระบบเพื่อเก็บภาษีทำให้มีการรวบรวมผู้คนเข้ามาและเกิดเป็นหมู่บ้านและขยายเป็นเมืองในเวลาต่อมาช่วงรัตนโกสินทร์ตอนต้น (รัชกาลที่ 1-3) ได้มีคนจีนอพยพเข้ามารับจ้างเป็นแรงงานและมีอาชีพเป็นพ่อค้าตลอดจนทำสวนทำไร่กันมาก ทำให้เกิดชุมชนที่เป็นย่านตลาด ย่านการค้า

การเข้ามาตั้งหลักแหล่งของคนจีน ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจและสังคมระหว่างเมืองและหมู่บ้าน เพราะคนจีนที่เป็นพ่อค้า คือผู้ที่นำสินค้าจากเมืองไปแลกเปลี่ยนสินค้าทางเกษตรกับสินค้าป่าจากชาวบ้านในถิ่นต่างๆ ในขณะที่ชาวพื้นเมืองที่อยู่มาแต่เดิมมีอาชีพการทำประมง ซึ่งมีทั้งเรือขนาดใหญ่ที่ใช้ใบเรือแจวและเรือพายขนาดเล็ก เป็นพาหนะที่ใช้ในการประมง นอกจากอาชีพทำการประมงแล้วยังมีอาชีพการกสิกรรมซึ่งมีทั้งทำนา ทำไร่ ทำสวน และการค้าขายโดยรับซื้อของป่า เช่น น้ำมันยาง หวาย เถาวัลย์ ชีไต้ น้ำผึ้งและของป่าอื่นๆ ตามแต่ฤดูกาลจะอำนวยแล้วขนส่งมาขายต่อที่กรุงเทพฯ หรือจังหวัดใกล้เคียง โดยใช้เรือใบเป็นพาหนะล่องเลาะเลียบชายฝั่งมา ท่าเรือที่สำคัญของเมืองระยองในขณะนั้นคือ ท่าประดู่ ซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งท่าเรือรับส่งผู้โดยสารและสินค้า นอกจากนี้พบว่าระยองอาจจะเป็นเมืองที่มีความสำคัญในการต่อเรือ อดูเรือที่มานี้ตั้งอยู่ที่ ท่าแพรกมะขาม ปัจจุบันคือบริเวณสี่แยกถนนยมจินดา กับถนนหลักเมืองตัดกัน ในอดีตนั้นประเทศญี่ปุ่นเคยมาสั่งต่อเรือที่นี่ แล้วนำกลับไปใช้ที่ญี่ปุ่น ในปัจจุบันก็ยังพบว่าอาชีพการต่อเรือ เป็นอาชีพที่สำคัญอาชีพหนึ่งของคนที่นี่ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าเมืองระยองตั้งแต่อดีตนั้น มีบทบาทในฐานะของการเป็นเมืองท่าในการขนส่งสินค้า

ต่อมาในสมัยที่จอมพลป.พิบูลสงครามเป็นนายกรัฐมนตรีซึ่งเป็นช่วงต้นของสงครามเอเชียบูรพาภิบาลไทยเตรียมการที่จะต่อสู้กับรัฐบาลฝรั่งเศส เพื่อป้องกันดินแดนด้านตะวันออกของประเทศ คือบริเวณจันทบุรีและตราด จึงได้สร้างถนนสุขุมวิทขึ้น เพื่อใช้เป็นเส้นทางขนส่งทหารและยุทธโปกรณ์ผลพวงจากการเกิดขึ้นของถนนสุขุมวิท นั้น ทำให้การขนส่งทางน้ำลดความสำคัญลงอย่างมาก เพราะประชาชนหันมาใช้บริการขนส่งทางบกแทน โดยย่านการค้าธุรกิจการค้าและการขนส่งที่สำคัญของเมืองระยองในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่สอง ก็คือบริเวณ “ถนนยมจินดา”

ต่อมาประมาณปีพ.ศ.2514 นักธุรกิจโรงงานน้ำตาลและโรงแรมในสมัยนั้น (คนท้องถิ่นรู้จักในนามเสี้ยก้ง) ได้เข้ามาลงทุนทำศูนย์การค้า “สตาร์พลาซ่า” ขณะเดียวกันพลอากาศเอกทวีจุลทรัพย์ซึ่งเป็นรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม ได้สั่งการให้ย้ายท่ารถโดยสารออกมาตั้งที่ศูนย์การค้าแห่งนี้ด้วย ทำให้ย่านการค้าเดิมที่ถนนยมจินดาซบเซาลงไปอย่างช้าๆ พ่อค้าแม่ค้าเริ่มทยอยย้ายตามกันออกมาทำมาค้าขาย ที่ศูนย์การค้าแห่งนี้จึงกลายเป็นย่านเศรษฐกิจแห่งใหม่ของเมืองระยอง ช่วงเวลาเดียวกันนั้นได้เกิดสงครามเวียดนามรัฐบาลไทยได้อนุญาตให้สหรัฐอเมริกาเข้ามาตั้งฐานทัพทางอากาศและท่าเทียบเรือบรรทุกขนาดใหญ่สำหรับขนถ่ายอาวุธยุทโธปกรณ์ในประเทศไทยทำให้เกิดมีการก่อสร้างขนาดใหญ่ ทั้งสนามบินและท่าเรือน้ำลึกส่งผลให้เศรษฐกิจในย่านนี้รวมทั้งเมืองระยองขยายตัวขึ้นไปด้วยต่อมานับแต่ช่วงปีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 5 เป็นต้นมา รัฐบาลได้กำหนดให้พื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกรวมทั้งจังหวัดระยอง เป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมหนักและท่าเรือน้ำลึกเพื่อขนถ่ายสินค้า ทำให้มีแรงงานจากภาคเกษตรกรรมจำนวนมากเข้ามาเป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรมผลพวงที่สืบเนื่องมาจากการพัฒนาอุตสาหกรรมและการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างรีบเร่งของเมืองระยองในช่วงที่ผ่านมา ทำให้สภาพทางสังคมเศรษฐกิจของเมืองระยองในปัจจุบันมีลักษณะผสมผสานระหว่างวิถีชีวิตแบบชนบท และความเป็นเมืองใหม่ ทั้งนี้มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางกายภาพและที่ตั้งของเมืองแต่ละชุมชนดังนี้

- พื้นที่บริเวณชานเมืองได้แก่ บริเวณชุมชนเกาะกลอยบางส่วนของชุมชนพุนไฉ่ บางส่วนของชุมชนสองพี่น้องบางส่วนของชุมชนกันปึกและบางส่วนของชุมชนทุ่งไตนวด ชุมชนเนินพระ เป็นพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่ไม่หนาแน่นมากนัก บริเวณแถบนี้ในอดีตเป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญของเมือง แต่ในปัจจุบันวิถีชีวิตของชุมชน มีการปรับเปลี่ยนจากสังคมเศรษฐกิจแบบเกษตรกรรมมาสู่เศรษฐกิจการค้าและบริการเป็นหลักโดยกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญก็คือธุรกิจที่พักอาศัยบ้านเช่าและร้านค้าสำหรับบริการแรงงานจากต่างถิ่นที่เข้ามาพักอาศัยในจังหวัดระยอง อย่างไรก็ตามในพื้นที่แถบนี้ก็ยังพบการทำเกษตรกรรมอยู่บ้างประปรายเช่น สวนพุทราผัดสวนครีว และปศุสัตว์ ในอนาคตพื้นที่แถบนี้กำลังเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินจากพื้นที่เกษตรกรรมไปสู่ที่พักอาศัยซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมติดตามมาโดยเฉพาะปัญหาการระบายน้ำในยามที่เกิดฝนตกหนักเนื่องจากพื้นที่ที่เคยเป็นหนองน้ำและแหล่งรองรับน้ำได้ถูกถมและปรับพื้นที่จนหมด

- พื้นที่ศูนย์กลางเศรษฐกิจของเมือง (downtown) เทศบาลนครระยอง มีพื้นที่ศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของเมืองที่สำคัญอยู่ 2 บริเวณก็คือ

- 1) บริเวณสองฟากฝั่งของถนนสุขุมวิทและพื้นที่ใกล้เคียง
- 2) พื้นที่บริเวณถนนอารีย์ราษฎร์และถนนสมุทรคงคา

1. พื้นที่บริเวณริมถนนสุขุมวิทและพื้นที่ใกล้เคียง อันได้แก่ถนนยมจินดาถนนราษฎร์บำรุงถนนตากสินมหาราชและถนนจันทอุดมเป็นย่านที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของย่านนี้ก็เป็นย่านศูนย์กลางการค้าเป็นศูนย์กลางการขนส่งธุรกิจการเงินโรงแรมและธุรกิจบริการของเมืองอย่างไรก็ตามศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของเทศบาลนครระยอง มีแนวโน้มที่จะขยายตัวขึ้นไปทางทิศเหนือตามเส้นทางของถนนจันทอุดม เนื่องจากจะเป็นพื้นที่ที่มีประชากรเข้ามาอยู่อาศัยอย่างหนาแน่นในอนาคตนอกจากความเป็นศูนย์กลางด้านการค้าและภาคบริการแล้วยังพบว่าพื้นที่โดยรอบของย่านนี้เป็นที่พักอาศัยของประชากรแฝงที่มาจากต่างถิ่น

ประชากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหาแร่แมงกานีสและแรงงานรับจ้างทั่วไป การที่ประชาชนเหล่านี้ เลือกที่จะพักอาศัยอยู่บริเวณขอบของ downtown ก็เนื่องจากอยู่ใกล้แหล่งประกอบอาชีพ และมีความสะดวกในการเดินทางออกมาประกอบอาชีพ ประชาชนกลุ่มนี้มักจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเป็นเครือญาติกันหรือเป็นคนในหมู่บ้านเดียวกันที่ชักชวนกันทำมาหากินที่นี้จากการคาดการณ์ในปัจจุบันพบว่าจำนวนประชากรจากต่างถิ่นมีจำนวนใกล้เคียงกับจำนวนประชากรที่เป็นคนท้องถิ่นพื้นเพเดิมของเทศบาลนครระยองดังนั้นหากมองในแง่เศรษฐกิจแล้วประชากรกลุ่มนี้นับว่ามีบทบาทที่สำคัญยิ่ง ต่อการเคลื่อนตัวของระบบเศรษฐกิจเมืองระยอง ในขณะที่หากมองในทางสังคม ประชากรกลุ่มนี้แม้จะมีจิตวิญญาณและวัฒนธรรมดั้งเดิมของตัวเองอยู่ แต่ก็สามารถปรับตัวเองเข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่นได้อย่างกลมกลืน

2. พื้นที่บริเวณริมถนนราชชุมพล (ค.2) เป็นย่านที่เกิดจากการขยายตัวของเมืองไปตามถนนผังเมือง ซึ่งเป็นถนนคู่ขนานกับถนนสุขุมวิท ด้านทิศเหนือมีหมู่บ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นจำนวนมาก มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ที่ดินมีราคาสูงมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริเวณนี้ ได้แก่การถมที่ดินขวางทางน้ำ เพื่อสร้างบ้านจัดสรร ส่งผลให้ประสบปัญหาน้ำท่วมทุกปี และปัญหาการจราจรติดขัด เนื่องจากประชากรที่อาศัยอยู่ในบริเวณนี้ส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างถิ่นที่มาซื้อบ้านพักอาศัย และจะต้องเดินทางออกไปประกอบอาชีพตามโรงงานอุตสาหกรรมและสถานที่ต่างๆ

3. บริเวณถนนอารีย์ราษฎร์และถนนสมุทรคงคา พื้นที่ย่านนี้เป็นศูนย์กลางของสังคมเศรษฐกิจชาวประมงพื้นบ้านและอุตสาหกรรมประมงซึ่งเป็นเศรษฐกิจหลักที่มีความสำคัญมาแต่อดีตและยังคงความสำคัญอยู่ทุกวันนี้โดยจะพบว่ามีประชาชนในชุมชนต่างๆที่ประกอบอาชีพประมง ดังนี้คือชุมชนสมุทรเจดีย์ชุมชนปากน้ำ 1 ชุมชนปากน้ำ 2 ชุมชนสัมฤทธิ์ ชุมชนมุสลิมปากคลองชุมชนบ้านปากคลองชุมชนกันปึกและชุมชนแหลมรุ่งเรืองจากข้อมูลการสำรวจภาคสนามและจากเอกสารพบว่าพื้นที่บริเวณนี้เป็นที่ตั้งของท่าเทียบเรือ 3 แห่ง โรงงานน้ำปลา 30 แห่ง และกิจการท่องเที่ยว 4 แห่ง มีครัวเรือนประมงพื้นบ้านขนาดเล็กและครัวเรือนที่เป็นแรงงานในภาคประมงไม่น้อยกว่า 1,500 ครัวเรือน นอกจากนี้แล้ว ด้วยความที่เป็นแหล่งของประมงพาณิชย์ขนาดใหญ่ ความสำคัญให้ย่านนี้เป็นที่พักอาศัยของแรงงานต่างด้าว จากประเทศเพื่อนบ้านจำนวนมากซึ่งมีทั้งที่เป็นแรงงานถูกกฎหมายและแรงงานที่ผิดกฎหมาย ปัจจุบันปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมายนับเป็นปัญหาที่สำคัญเนื่องจากได้ส่งผลกระทบต่อค่าจ้างแรงงานท้องถิ่นกล่าวคือ แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายที่ลักลอบเข้ามาความสำคัญทำงานจะมีค่าแรงที่ถูกมากทำให้แรงงานท้องถิ่นเดิมถูกกดค่าแรงและได้รับค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม

นอกจากเป็นศูนย์กลางทางด้านประมงแล้ว พื้นที่ย่านนี้นับว่าเป็นแหล่งบริการร้านอาหารทะเลและที่พักผ่อนหย่อนใจที่สำคัญของเมือง โดยจะพบร้านอาหารที่มีชื่อเสียงของเมืองระยองหลายร้านได้ตั้งอยู่ที่นี้ซึ่งนับว่าเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของเมืองระยอง

2. ด้านเศรษฐกิจ

ลักษณะทางเศรษฐกิจ มีลักษณะเด่นทางด้านการท่องเที่ยวและการประมง อาชีพที่สำคัญได้แก่ การพาณิชย์กรรม การทำประมง อุตสาหกรรมต่อเนื่องรายได้เฉลี่ยของประชากร 188}476.5 บาท/คน/ปี

การพาณิชย์กรรมและบริการ

(1) สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม – สถานีบริการน้ำมัน 12 แห่ง – ศูนย์การค้า 1 แห่ง - ตลาดสดเทศบาล 4 แห่ง - ร้านค้าทั่วไป 309 แห่ง

(2) สถานประกอบการเทศพาณิชย์ - สถานธนาบาล 4 แห่ง - โรงฆ่าสัตว์เทศบาล 1 แห่ง - ท่าเทียบเรือ 3 แห่ง

(3) สถานประกอบการด้านบริการ - โรงแรม 27 แห่ง จำนวนห้องพัก 1,682 ห้อง - ธนาคาร 12 แห่ง - โรงภาพยนตร์ 1 แห่ง - สถานที่จำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ จำนวน 263 แห่ง

(4) สถานประกอบการด้านห้างสรรพสินค้า - ห้างเซ็นทรัลพลาซา ระยอง - ห้างแหลมทอง ระยอง - ห้างเทสโก้โลตัส ระยอง - ห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาระยอง

การอุตสาหกรรม

- โรงผลิตน้ำตาล 9 แห่ง
- โรงผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยว 1 แห่ง
- กิจกรรมห้องเย็น 2 แห่ง

การท่องเที่ยว มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ

(1) ศาลหลักเมือง ตั้งอยู่ที่ถนนหลักเมืองในเขตเทศบาลนครระยอง เดิมเป็นศาลไม้ ต่อมาได้รับการปฏิสังขรณ์เป็นอาคารก่ออิฐถือปูน ลักษณะอาคารเป็นศิลปะแบบศาลเจ้าจีน

(2) วัดป่าประดู่ อยู่ในเขตเทศบาลนครระยองถนนสุขุมวิท เป็นวัดเก่าแก่ สันนิษฐานว่าสร้างในสมัยกรุงศรีอยุธยาโดยมี“พระนอนตะแคงซ้าย”ซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความสนใจ และสักการะกันมาก

(3) สวนศรีเมือง ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันตกหรืออยู่ด้านเหนือของชุมชน สนามเป่า เป็นสวนสาธารณะ อันเป็นที่ประดิษฐานของพระพุทธรูปองค์ระยอง พระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองของจังหวัดระยองปัจจุบันเป็นสนามกีฬาากลางของชุมชนต่างๆในเทศบาลนครระยองมีความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจรวมทั้งมีอาคารห้องสมุด สำหรับใช้ค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วย

(4) พระเจดีย์กลางน้ำ ตั้งอยู่ตำบลปากน้ำ ในเดือน 12 เทศบาลนครระยอง จัดงานประเพณีห่มผ้าองค์พระเจดีย์กลางน้ำ เป็นประจำทุกปี

(5) หาดแหลมเจริญ ตั้งอยู่ตำบลปากน้ำ เป็นสถานที่พักผ่อน ในเขตเทศบาล

(6) วัดแก่ง ตั้งอยู่ภายในบริเวณโรงพยาบาลระยอง

(7) หอพระพุทธรูปหรือเรียกกันสั้นๆ ว่า “หอพระ” มีการก่อสร้างเป็นอาคารทรงไทยจัตุรมุข ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของสวนศรีเมือง ซึ่งภายในหอพระพุทธรูปองค์ระยอง ยังเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปประจำเมืองระยองที่มีชื่อว่า “พระพุทธรูปบรมราชาสีหังคบุปผาบรมโลกนาถระยองประชาราษฎร์บรมพิตร”อันเป็นพระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองและเป็นที่เคารพสักการะของชาวระยองมานาน

(8) วัดโชติทิฆาราม ตั้งอยู่ถนนพจนกร เป็นแหล่งโบราณคดีของจังหวัดระยอง

(9) ล่องเรือชมภูมิทัศน์ของแม่น้ำระยอง เทศบาลนครระยองได้ปรับปรุงพัฒนาสายน้ำในแม่น้ำระยองที่เคยประสบปัญหาวิกฤตน้ำเสียจนมีการปรับความสะอาดของน้ำให้อยู่ใน

ระดับดีขึ้น อีกทั้งพัฒนาชายฝั่งให้เป็นที่พักผ่อนของชุมชนหลายแห่งชมความงามของธรรมชาติป่าแสม ร้อยปี ที่บริเวณเจดีย์กลางน้ำ

(10) ศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช อยู่ในบริเวณวัดลุ่มฯ ถนนตากสินฯ

(11) ศาลเจ้าแม่ทับทิม (ศาลเจ้าตุ้ยบู๊เนี่ย) เป็นศาลเจ้าเก่าแก่ที่ชาวระยองให้ความเคารพนับถือมานานมีการจัดงานไหว้เจ้าฉลองศาลประจำปี ก่อสร้างมาตั้งแต่ พ.ศ.2421 และศาลเจ้าโจวซือกง ที่ชาวระยองนับถือกันมาช้านานมาก ตั้งอยู่ที่ถนนยมจินดา

(12) วัดเนิน ตั้งอยู่ทางเหนือของวัดลุ่มฯ ต่อมาทางกรมศาสนาได้รวมกับวัดลุ่มฯ วัดลุ่มฯในปัจจุบัน มีศาสนสถานจำนวนมาก โดยมีพระโบราณพิทักษ์ ดำรงตำแหน่งเจ้าอาวาส

3. ด้านสังคม

ชุมชน 29 แห่ง จำนวน 11,540 ครัวเรือน รายได้เฉลี่ย/คน/ปี จำนวน 188,476.05 บาท

4. ศาสนา

(1) ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98 ของประชากรทั้งหมดในเทศบาลฯ มีวัด จำนวน 8 วัด

(2) ผู้นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 1.5 ของประชากรทั้งหมดในเทศบาลฯ มีมัสยิด จำนวน 1 แห่ง

(3) ผู้นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.5 ของประชากรทั้งหมดในเทศบาลฯ มีโบสถ์ คริสต์จำนวน 1 แห่ง

5. วัฒนธรรม

ประชาชนชาวเมืองระยองที่อยู่ในเขตเทศบาลฯ ร้อยละ 98 นับถือศาสนาพุทธ จึงมีกิจกรรมทางศาสนาและประเพณีต่างๆคล้ายคลึงกันกับชาวพุทธของจังหวัดอื่นๆในประเทศไทย วัฒนธรรมท้องถิ่นยังคงมีเหลือให้เห็นอยู่ทั่วไป เช่น ภาษาพูด (ภาษาระยอง) ยังคงใช้เพื่อการสื่อสารในระหว่างชาวระยองกันเองอย่างกว้างขวางและมีการพยายามอนุรักษ์ไว้เป็นอย่างดี การละเล่นแบบพื้นบ้านก็ยังคงมีอยู่ เช่นหนังใหญ่วัดบ้านดอนและมีพิพิธภัณฑ์ที่วัดกระโดน ที่ยังเก็บสะสมของเก่าของเมืองระยองไว้เป็นอย่างดีเพื่อให้คนรุ่นนี้ได้ชมกัน

ในจังหวัดระยอง มีศูนย์วัฒนธรรม สภาวัฒนธรรม และโบราณสถาน

(1) ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดระยอง ตั้งอยู่ที่โรงเรียนระยองวิทยาคม

(2) ศูนย์วัฒนธรรมอำเภอแกลง ตั้งอยู่ที่โรงเรียนแกลง “วิทยสถาวร”

(3) สภาวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการจังหวัดระยอง ชั้น 4

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ

- ประเพณีงานห่มผ้าองค์พระเจดีย์กลางน้ำและงานสืบสานประเพณีวันลอยกระทงจัดขึ้นทุกปี
- ประเพณีงานวันรำลึกถึงวีรกรรมของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชจัดขึ้นวันที่ 28 ธ.ค.

- งานแห่พระพุทธรูปองค์ศรีสา สร้างน้ำพระ รดน้ำดำหัวขอพรในวันสงกรานต์ และประเพณีงานก่อพระเจดีย์ทรายขายหาตระยง (แหลมเจริญ) ใน เดือนเมษายน
- ประเพณีแข่งเรือยาว
- ประเพณีตักบาตรเทโว
- ประเพณีวันออกพรรษา
- งานภูมิบุรุษีระยง จัดขึ้นในเดือนธันวาคมของทุกปี

6. การศึกษา

- (1) โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครระยอง ระดับอนุบาลและประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง
 - โรงเรียนเทศบาลวัดปากน้ำ (ท.1)
 - โรงเรียนเทศบาลบ้านปากคลอง (ท.2)
 - โรงเรียนเทศบาลวัดโชติทิมาธรรม(ท.3)
 - โรงเรียนเทศบาลวัดลุ่มมหาชัยชุมพล(ท.4)
 - โรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (ท.5)
 - และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนนครระยองวิทยาคม (ท.6)
- (2) โรงเรียนสังกัด สพฐ. จำนวน 3 แห่ง คือ โรงเรียนอนุบาลระยอง โรงเรียนวัดเนินพระ และโรงเรียนวัดเกาะกลอย
- (3) โรงเรียนเอกชน จำนวน 4 แห่ง คือ โรงเรียนกวงฮั่ว โรงเรียนอารีย์วัฒนา โรงเรียนสมคิดวิทยาและ โรงเรียนพนทิพย์
- (4) โรงเรียนมัธยม สพฐ. จำนวน 3 แห่ง คือ โรงเรียนระยองวิทยาคม โรงเรียนวัดป่าประดู่ และโรงเรียนระยองวิทยาคมปากน้ำ
- (5) โรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 2 แห่ง คือ โรงเรียนระยองพาณิชยการ และวิทยาลัยเทคนิคระยอง
- (6) ระดับก่อนวัยเรียน จำนวน 3 ศูนย์ คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเนินพระ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดป่าประดู่ และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดลุ่มมหาชัยชุมพล

7. กีฬา นันทนาการ / พักผ่อน

- (1) สนามฟุตบอล จำนวน 14 แห่ง
- (2) สนามเปตอง จำนวน 8 แห่ง
- (3) สนามบาสเกตบอล จำนวน 7 แห่ง
- (4) สนามเด็กเล่น จำนวน 7 แห่ง
- (5) สนามตะกร้อ จำนวน 16 แห่ง
- (6) สระว่ายน้ำ จำนวน 2 แห่ง
- (7) ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง
- (8) สวนสาธารณะ จำนวน 3 แห่ง

8. สาธารณสุข

(1) โรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำนวน 2 แห่ง เป็นโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 1 แห่ง
โรงพยาบาลรวมแพทย์ระยอง จำนวน 1 แห่ง

(2) ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 3 แห่ง

-ศูนย์บริการสาธารณสุขนครระยอง (คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลนคร
ระยอง)

-ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพระ

-ศูนย์บริการสาธารณสุขปากน้ำ

(3) คลินิกเวชกรรม จำนวน 58 แห่ง / คลินิกทันตกรรม จำนวน 31 แห่ง

(4) บุคลากรสายวิชาชีพทางด้านสาธารณสุขของสำนักงานเทศบาลนครระยอง

ทันตแพทย์ จำนวน 2 คน นายแพทย์ จำนวน 1 คน เกษัตริ์กร จำนวน 3 คน

พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 11 คน ด้านเทคนิคการแพทย์ จำนวน 1 คน

ด้านรังสีเทคนิค จำนวน 1 คน ด้านกายภาพบำบัด จำนวน 2 คน

อสม. จำนวน 274 คน

9. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สถิติการเกิดสาธารณภัย จำนวน จำนวน 6 ครั้ง ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจาก
เหตุเพลิงไหม้ในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นทรัพย์สินมูลค่า 55,330 บาท มีการติดตั้งเครื่องดับเพลิงเคมี
ภายในเขตเทศบาลทั้ง 29 ชุมชน จำนวน 1,054 ถัง รวมทั้งสิ้น 860 อาคร ทำการตรวจเช็คและ
ทบทวนสอนการใช้งานทุกบ้านที่มีการติดตั้งปีละ 3 ครั้ง/บ้าน มีการใช้เครื่องดับเพลิงเคมี ระวัง
อัคคีภัยได้ 29 ครั้ง และมีการฝึกซ้อมแผน จำนวน 2 ครั้ง/ปี

3.4 สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

1. ภูมิอากาศ (ปีปัจจุบัน)

(1) อุณหภูมิสูงสุด 39.7 องศาเซลเซียส ต่ำสุด 17.8 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิเฉลี่ยเดือน มี.ค.-มิ.ย. 30 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิเฉลี่ยเดือน ก.ค.-ต.ค. 32 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิเฉลี่ยเดือน พ.ย.-ก.พ. 30 องศาเซลเซียส

(2) ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย สูงสุด ตลอดปีประมาณ 1,587.7 มม.

ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน มี .ค.-มิ.ย. 115ม.ม. ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน
ก.ค.-ต.ค. 234 มม.

ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน พ.ย.-ก.พ. 24.2 มม.

(3) ทิศทางลมในแต่ละฤดู

ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จะพัดจากมหาสมุทรอินเดียในฤดูร้อน ส่วนในฤดู
หนาวจะมีลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือจากทะเลอ่าวไทยพัดผ่าน

2. ขยะ

- (1) ปริมาณขยะ 115 ตัน/วัน
- (2) ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 115 ตัน/วัน
- (3) ขยะที่กำจัดได้ จำนวน 115 ตัน/วัน

กำจัดขยะโดยวิธี

- ส่งไปกำจัดที่ศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยรวมจังหวัดระยอง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

- (4) ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำลังใช้ ประมาณ 100 ไร่ ตั้งอยู่ที่ถนนสมุทรเจริญ

ต.ปากน้ำ

- ห่างจากเขตท้องถื่นเป็นระยะทาง 4 กิโลเมตร
- ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่ใช้ไปแล้ว จำนวน 41 ไร่

- (5) สภาพการเป็นเจ้าของที่ดินสำหรับกำจัดขยะ

- ท้องถื่น จัดซื้อเอง เมื่อ พ.ศ. 2538 ราคา 60,000,000 บาท

- (6) ที่ดินสำรองที่เตรียมไว้สำหรับกำจัดขยะ

- ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2546 จำนวน 23 ไร่เศษ ตั้งอยู่ที่ถนนสมุทรเจริญ ตำบล

ปากน้ำ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ห่างจากท้องถื่นเป็นระยะทาง 4 กิโลเมตร

4. นโยบายของเทศบาลนครระยอง

4.1 วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลนครระยอง ได้กำหนดวิสัยทัศน์ ดังนี้

"นครสีเขียว และรุ่งเรือง ด้วยความพอเพียง ภายในปี พ.ศ.2565"

4.2 นโยบายการพัฒนาของผู้บริหาร

1. ด้านการพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชนให้มีความรู้คู่คุณธรรม

- 1.1 พัฒนาการศึกษารองโรงเรียนในสังกัดเทศบาลให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับ

สากล

- 1.2 ส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ให้กับเด็กและเยาวชนเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

- 1.3 ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีจิตใจที่ดีงาม มีจริยธรรมและมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม

- 1.4 พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาควบคู่ไปกับการพัฒนาหลักสูตร สื่อการเรียนการสอนและเทคโนโลยีทางการศึกษาให้ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

2. ด้านบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้มีความยั่งยืน

- 2.1 บริหารจัดการขยะอย่างครบวงจร โดยส่งเสริมการคัดแยกขยะตั้งแต่ครัวเรือนและนำขยะที่คัดแยกมาจัดการอย่างเป็นระบบ

- 2.2 ฟื้นฟูคุณภาพแม่น้ำระยอง พร้อมทั้งปรับปรุงภูมิทัศน์ริมฝั่งแม่น้ำให้สวยงาม

- 2.3 อนุรักษ์ฟื้นฟูและส่งเสริมการปลูกป่าชายเลนให้คงสภาพสมบูรณ์ พร้อมพัฒนาให้เป็นสถานที่พักผ่อนแห่งใหม่

2.4 ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในประชาชนทุกระดับ

3. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

3.1 พัฒนาระบบสุขภาพอย่างครบวงจร ทั้งการส่งเสริมให้ความรู้ การป้องกันและการรักษาพยาบาล

3.2 พัฒนาศูนย์บริการสาธารณสุขและคลินิกชุมชนอบอุ่นให้ทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์

3.3 ปรับปรุงสวนสาธารณะที่มีอยู่เดิมให้มีสภาพเหมาะสมแก่การพักผ่อนและออกกำลังกายมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มพื้นที่สวนสาธารณะแห่งใหม่

3.4 พัฒนาห้องสมุดเทศบาลให้เป็นห้องสมุดมีชีวิตและเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ประชาชนเข้าถึงได้

3.5 ปรับปรุงตลาดสดเทศบาลให้สะอาดและถูกสุขอนามัย เป็นตลาดสดน่าซื้อ

3.6 ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพของประชาชน เพื่อเพิ่มรายได้รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เน้นภูมิปัญญาและทรัพยากรท้องถิ่น

3.7 ให้ความสำคัญต่ออบรบาพและการดำเนินกิจกรรมของผู้สูงอายุในฐานะผู้ให้คำแนะนำสั่งสอนและเป็นหลักของสถาบันครอบครัว

3.8 ส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของชาติและท้องถิ่น

4. ด้านการพัฒนาเมืองและโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นเมืองน่าอยู่

4.1 เพิ่มความสะดวกในการคมนาคมของประชาชน โดยก่อสร้างถนนเพิ่มเติม พร้อมทั้งปรับปรุงถนนและพื้นผิวจราจรให้อยู่ในสภาพที่ดีและมีความปลอดภัย

4.2 ดูแลรักษาและตกแต่งเมืองให้สะอาด สวยงาม ไฟฟ้าแสงสว่าง เพื่อความปลอดภัยของประชาชน

4.3 แก้ไขปัญหาจราจร พร้อมทั้งรณรงค์ความมีวินัยและเคารพกฎจราจร

4.4 ติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดเพิ่มให้ทั่วเขตเทศบาล พร้อมทั้งปรับปรุงของเดิมเพื่อความปลอดภัยของประชาชนและป้องกันปัญหาอาชญากรรม

5. ด้านการบริหารเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล ภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาชน

5.1 ปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

5.2 ส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการบริหารเทศบาล

5.3 บริหารงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม

5.4 ให้ความสำคัญต่อบุคลากรของเทศบาล โดยจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ สร้างเสริมขวัญและกำลังใจ พร้อมทั้งจัดหาสวัสดิการและปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสม

5.5 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานโดยอิงมาตรฐานสากล และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวลิท ธนิตกุล (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2550 จำนวน 301 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 25 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .35 ถึง .76 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 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 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ในแต่ละด้าน คือ สถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติ และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จึงจำเป็น จะต้องนำประเด็นดังกล่าว มาวางแผนปรับปรุงพัฒนาโดย จำเป็นต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรม และดูงานจากหน่วยงานชั้นนำ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องสนับสนุนงบประมาณ เพื่อปรับปรุง และตกแต่งสิ่งแวดล้อม ในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดหาสถานที่พักผ่อนนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนางานการบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจึงจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการพัฒนา และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องตลอดไป

นภตล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซมถนนตรอกซอย และงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำเช่น ท่อระบายน้ำคูคลอง ในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถึง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างถนนตรอกซอย ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขออนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรั้วถอน

และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร และสามารถกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี มากกว่าไม่พึงพอใจในบริการ

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

ลัคนา แสนภักดี (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยขวางอำเภอโกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 9,905 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการ จากทุกส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลห้วยขวาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยขวาง 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 โครงการเทศบาล

เคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ และโครงการจัดทำใบขับขี่ของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ในระดับมากโครงการที่พึงพอใจมากที่สุดคือโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าโครงการนี้ มีการดำเนินงานที่ดี เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง โครงการที่พึงพอใจรองลงมาได้แก่ โครงการตลาดดีมีมาตรฐาน และโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับซึ่งขอเสนอแนะ ต่อโครงการตลาดดีมีมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการประกวดร้านค้า ที่มีมาตรฐานอาหารปลอดภัย มีสุขลักษณะที่ดี เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเน้นเรื่องคุณภาพของอาหาร และสินค้าที่จำหน่าย และเป็นผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการ

สรสรสิริ พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการขั้นตอน การให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงาน 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 ชัดทองล้วน (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 ประกอบอาชีพเกษตรกร

2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ในระดับมากที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนอาหารเสริม (นม) ในโรงเรียนของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา 3. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คืองานทะเบียนราษฎรให้ล่าช้างานประชาสัมพันธ์ ระบบเสียงตามสายของเทศบาลไม่ชัดเจน งานบรรเทาสาธารณภัยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้าไม่ทันเหตุการณ์ งานส่งเสริมการศึกษานับสนับสนุนทุนการศึกษาไม่ทั่วถึง งานการสงเคราะห์ให้การช่วยเหลือราษฎรให้การช่วยเหลือล่าช้า งานจัดเก็บภาษีเก็บภาษีแพง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารไม่ได้รับความสะดวก เวลามาติดต่องานและงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รางระบายน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก 4. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ ดังนี้ คือควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายใหม่ งานบรรเทาสาธารณภัยควรจัดหาเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีคุณภาพงานส่งเสริมการศึกษาควรสนับสนุนสื่อการเรียนต่างๆ ให้กับโรงเรียนในเขตเทศบาลต่างๆ โรงเรียน งานการสงเคราะห์ ให้การช่วยเหลือราษฎรผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ควรได้รับเบี้ยยังชีพ ทุกคน งานจัดเก็บภาษีควรลดอัตราการจัดเก็บภาษีลง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ในด้านช่าง และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรมีการล้างท่อและรางระบายน้ำเป็นประจำทุกๆ เดือน

มังกร รุระพันธ์ (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 ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าว เป็นการวิจัยสำรวจโดยเก็บแบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนผลการวิจัยพบว่า ความพึง

พอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านการการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุด โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ การให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และภัยธรรมชาติอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการ เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกสำหรับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรก คือ เรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ทำการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 440 คน ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับมาก และด้านประปาอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายตำบล ในเขตอำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมาพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค่างพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลนนไทย ตำบลสำโรง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำแพง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ ความพึงพอใจของประชาชนของทุกตำบลต่อโครงสร้างพื้นฐานรายด้าน พบว่า ด้านถนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลค่างพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำแพง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ สำหรับด้านไฟฟ้าแสงสว่างส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ตำบล คือตำบลค่างพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลนนไทย ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกำแพง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ และด้านประปาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลค่างพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลนนไทย ตำบลสายออ ตำบลสำโรง ระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลกำแพง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า

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

ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสี่ พบว่า ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับห้า พบว่า การรักษาความสงบในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหก พบว่า การบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.49 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเจ็ด พบว่า พุดจาไฟเราะโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.45 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับแปด พบว่าส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.22 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเก้า พบว่า ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 3.17 ระดับ ค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสิบ ประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ รวมทั้งหมด 2.81 จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ การบริหารนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน 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 โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนควรจัดระเบียบทางเท้า เพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนน และทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึง และใช้เวลาให้เหมาะสม กับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจรควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะในกระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันขยะอุดตันขยายกระบายน้ำ เพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ควรดำเนินการแก้ไข

เครื่องหมายจราจร และสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่างๆ ที่เหมาะสมควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติม ในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

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

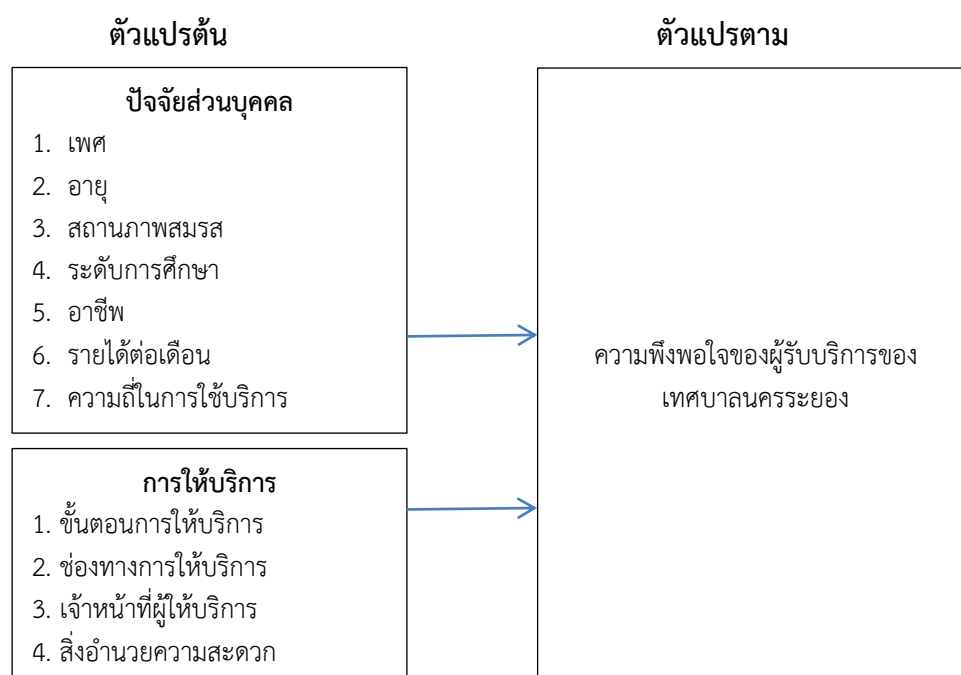
การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.13 โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ 1) งานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.50 2) งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 3) งานบริการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.70 4) งานทะเบียนราษฎร ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 5) งานควบคุมอาคาร ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 6) งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 7) การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.90 8) คุณภาพของการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 9) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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 ใช้บริการด้าน

สำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

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



รูปภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา

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

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

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดในการแสดงความคิดเห็น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลนครระยอง แยกตามภารกิจ ได้ดังนี้

1) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง โครงการด้านสิ่งแวดล้อม (การจัดการขยะ) จำนวน 2,108 ราย

2) ภารกิจด้านสาธารณสุข เรื่อง โครงการสร้างพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 3,368 ราย

3) ภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ จำนวน 379 ราย

4) ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ เรื่อง การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ จำนวน 61,518 ราย

โดยในงานวิจัยฉบับนี้ มีจำนวนประชากรในการศึกษาทั้งสิ้น 67,373 ราย ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง คือ

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

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

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{67,373}{(1+(67,373*0.05^2))}$$

$$n = 397.64$$

$$n \approx 398$$

	เมื่อ n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น ในการศึกษานี้ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน จึงเป็นจำนวนที่ยอมรับได้

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ สามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยตามรายการกิจได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
- ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	2,108	12	50
- ภารกิจด้านสาธารณสุข	3,368	20	50
- ภารกิจงานด้านอื่นๆ	379	2	20
- ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในสาธารณะ	61,518	363	363
รวม	67,373	398	483

และผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในแต่ละภารกิจจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลนครระยอง จนครบจำนวน 483 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

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. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยอง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1-5 ตุลาคม 2562

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

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

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

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดระดับโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วง เท่าๆ 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

การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านต่าง ๆ สามารถคำนวณได้จาก

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

โดยสามารถแปลค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ ดังนี้

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

5

2.3 ใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากร ดังนี้

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

ทดสอบสัดส่วน (Proportion) ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อยืนยันผลการศึกษาร้อยละของความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน 483 ชุด ผลการวิจัยสามารถนำเสนอออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูล ออกเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของประชาชน
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n=483)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	224	46.4
หญิง	259	53.6
รวม	483	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n=483)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	20	4.1
21 – 30 ปี	76	15.8
31 – 40 ปี	155	32.1
41 – 50 ปี	162	33.5
51 – 60 ปี	54	11.2
มากกว่า 60 ปี	16	3.3
รวม	483	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.1 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.8 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.2 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.1 และมีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส (n=483)

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	181	37.5
สมรส	246	50.9
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	56	11.6
รวม	483	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37.5 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n=483)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา / ต่ำกว่า	68	14.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	98	20.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	87	18.0
อนุปริญญา / ปวส.	131	27.1
ปริญญาตรีขึ้นไป	99	20.5
รวม	483	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมาคือ ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.5 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.0 และประถมศึกษา/ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n=483)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	72	14.9
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	225	46.6
เกษตรกร/ประมง	7	1.4
พนักงานบริษัท	53	11.1
รับจ้าง/ก่อสร้าง	92	19.0
อื่นๆ	34	7.0
รวม	483	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ รับจ้าง/ก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 19.0 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.9 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.1 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.0 และเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n=483)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	17	3.5
5,001 – 10,000 บาท	115	23.8
10,001 – 15,000 บาท	200	41.4
15,001 – 20,000 บาท	91	18.8
20,001 – 25,000 บาท	39	8.2
มากกว่า 25,000 บาท	21	4.3
รวม	483	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.2 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.3 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ (n=483)

ความถี่ในการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำ	50	10.4
บางครั้ง	305	63.1
นาน ๆ ครั้ง	128	26.5
รวม	483	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มาขอรับบริการเป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาคือ มาขอรับบริการนาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.5 และมาขอรับบริการเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

1) การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.68	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	.69	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	.72	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	.63	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.73	.79	มากที่สุด	5
รวม	4.82	.70	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การให้ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ เข้าใจง่าย	4.92	.63	มากที่สุด	1
2. ขั้นตอนการคัดแยกขยะทิ้งลงถังคัดแยกแต่ละประเภทไม่ยุ่งยาก	4.70	.74	มากที่สุด	3
3. ขั้นตอนในการรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้ไม่ยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาไม่นาน	4.74	.75	มากที่สุด	2

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
4. ขั้นตอนการรับจองคิวและประสานแจ้งการ เข้ารับสิ่งของเหลือใช้สะดวก ตรงเวลา	4.70	.61	มากที่สุด	4
รวม	4.77	.68	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การให้ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.92$) ประเด็นที่ 3 ขั้นตอนในการรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้ไม่ยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาไม่นาน ($\bar{X} = 4.74$) ประเด็นที่ 2 ขั้นตอนการคัดแยกขยะทิ้งลงถังคัดแยกแต่ละประเภทไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.70$) และประเด็นที่ 4 ขั้นตอนการรับจองคิวและประสานแจ้งการเข้ารับสิ่งของเหลือใช้สะดวก ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ โครงการฯ อย่างชัดเจน	4.70	.79	มากที่สุด	4
2. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาบริจาค สิ่งของเหลือใช้ “คุณไม่ใช้เราขอ”	4.86	.81	มากที่สุด	2
3. การจัดระบบติดต่อประสานงานการรับ บริจาคสิ่งของเหลือใช้สะดวก รวดเร็ว	4.72	.52	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความ หลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊กหมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ หรือ Line@ เป็นต้น	4.98	.65	มากที่สุด	1
รวม	4.82	.69	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊กหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือ Line@ เป็น

ต้น ($\bar{X} = 4.98$) ประเด็นที่ 2 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาให้บริการของเหลือใช้ “คุณไม่ใช่เราขอ” ($\bar{X} = 4.86$) ประเด็นที่ 3 การจัดระบบติดต่อประสานงานการรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.72$) และประเด็นที่ 1 มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการในชุมชน	5.00	.85	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน	4.86	.64	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.95	.62	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคัดแยกขยะได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย	4.80	.76	มากที่สุด	4
รวม	4.90	.72	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการในชุมชน ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.95$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน ($\bar{X} = 4.86$) และประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคัดแยกขยะได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีการตั้งวางถังคัดแยกขยะประเภทต่างๆ ในชุมชน เช่น ขยะอันตราย ขยะพลาสติก ขยะอินทรีย์ ขยะทั่วไป	4.86	.64	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมคุณไม่ใช่เราขอ	5.00	.56	มากที่สุด	1

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
3. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดกิจกรรมฯ	4.88	.66	มากที่สุด	2
4. การจัดการรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้นอกสถานที่	4.78	.65	มากที่สุด	4
รวม	4.88	.63	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมคุณไม่ใช้เราขอ ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 3 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดกิจกรรมฯ ($\bar{X} = 4.88$) ประเด็นที่ 1 มีการตั้งวางถังคัดแยกขยะประเภทต่างๆ ในชุมชน เช่น ขยะอันตราย ขยะถุงพลาสติก ขยะอินทรีย์ ขยะทั่วไป ($\bar{X} = 4.86$) และประเด็นที่ 4 การจัดการรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้นอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล	4.64	.78	มากที่สุด	4
2. การตั้งวางถังคัดแยกขยะประเภทต่างๆ ในชุมชน	4.72	.78	มากที่สุด	3
3. กิจกรรมรณรงค์คัดแยกขยะสัญจรในชุมชน (3Rs delivery) และกิจกรรมคุณไม่ใช้เราขอ	4.76	.80	มากที่สุด	2
4. ชุมชนในเขตเทศบาลมีครัวเรือนร่วมกิจกรรมคัดแยกขยะประเภทต่างๆ กับเทศบาล	4.80	.81	มากที่สุด	1
รวม	4.73	.79	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$)

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ชุมชนในเขตเทศบาลมีครัวเรือนร่วมกิจกรรมคัดแยกขยะประเภทต่างๆ กับเทศบาล ($\bar{X}=4.80$) ประเด็นที่ 3 กิจกรรมรณรงค์คัดแยกขยะสัจจกรในชุมชน (3Rs delivery) และกิจกรรมคุณไม่ใช้เราขอ ($\bar{X}=4.76$) ประเด็นที่ 2 การตั้งวางถังคัดแยกขยะประเภทต่างๆ ในชุมชน ($\bar{X}=4.72$) และประเด็นที่ 1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ($\bar{X}=4.64$) ตามลำดับ

2) การกิจด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านสาธารณสุข (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.87	.40	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	.78	มากที่สุด	5
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	.57	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	.71	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจต่อการกิจด้านสาธารณสุข	4.84	.69	มากที่สุด	4
รวม	4.85	.69	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$)

เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.87$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.87$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.86$) ความพึงพอใจต่อการกิจด้านสาธารณสุข ($\bar{X}=4.84$) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มีการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าด้วยวิธีการที่ถูกต้อง	5.00	.00	มากที่สุด	1
2. กิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชาชน	4.80	.57	มากที่สุด	2

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
3. เจ้าหน้าที่ที่มีการออกให้บริการตามวันและเวลาที่นัดหมาย	4.80	.63	มากที่สุด	3
รวม	4.87	.40	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ การกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 มีการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าด้วยวิธีการที่ถูกต้อง ($\bar{X}=5.00$) ประเด็นที่ 2 กิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชาชน ($\bar{X}=4.80$) และประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีการออกให้บริการตามวันและเวลาที่นัดหมาย ($\bar{X}=4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ การกิจด้านสาธารณสุข (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า	4.74	.92	มากที่สุด	3
2. มีการรายงานสถานการณ์โรคพิษสุนัขบ้าอย่างสม่ำเสมอ	4.72	.64	มากที่สุด	4
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า และผ่าตัดทำหมัน ที่ชัดเจน	4.86	.70	มากที่สุด	2
4. มีการจัดหน่วยบริการฉีดวัคซีนเคลื่อนที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก	4.92	.85	มากที่สุด	1
รวม	4.81	.78	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ การกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 มีการจัดหน่วยบริการฉีดวัคซีนเคลื่อนที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก ($\bar{X}=4.92$) ประเด็นที่ 3 มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า และผ่าตัดทำหมัน ที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.86$) ประเด็นที่ 1

แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า ($\bar{X} = 4.74$) และประเด็นที่ 2 มีการรายงานสถานการณ์โรคพิษสุนัขบ้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	4.74	.60	มากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า	5.00	.00	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นต่อการให้บริการ	4.88	.80	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.86	.78	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชาชนได้	4.88	.66	มากที่สุด	3
รวม	4.87	.57	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชาชนได้ ($\bar{X} = 4.88$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.86$) และประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านสาธารณสุข (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกและเท่าเทียมในการมารับบริการ	4.68	.71	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ	4.90	.86	มากที่สุด	3
3. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	4.92	.67	มากที่สุด	2
4. การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตามชุมชน	4.94	.59	มากที่สุด	1
รวม	4.86	.71	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก การกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตามชุมชน ($\bar{X}=4.94$) ประเด็นที่ 3 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ($\bar{X}=4.92$) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ ($\bar{X}=4.90$) และประเด็นที่ 1 ความสะดวกและเท่าเทียมในการมารับบริการ ($\bar{X}=4.68$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อการกิจด้านสาธารณสุข (n=50)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. สุนัขและแมวได้รับการสำรวจและฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอย่างทั่วถึง	4.94	.61	มากที่สุด	1
2. การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด	4.76	.62	มากที่สุด	4
3. การผ่าตัดทำหมันเพื่อควบคุมจำนวนประชากรสุนัขจรจัด	4.76	.66	มากที่สุด	5
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.84	.79	มากที่สุด	3
5. เขตเทศบาลนครระยองเป็นพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า	4.88	.79	มากที่สุด	2
รวม	4.84	.69	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 สุขและแมวได้รับการสำรวจและฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.94$) ประเด็นที่ 5 เขตเทศบาลนครระยองเป็นพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า ($\bar{X} = 4.88$) ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ($\bar{X} = 4.84$) ประเด็นที่ 2 การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด ($\bar{X} = 4.76$) และประเด็นที่ 3 การผ่าตัดทำหมันเพื่อควบคุมจำนวนประชากรสุนัขจรจัด ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

3) การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.86	.21	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	.38	มากที่สุด	5
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	.47	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	.06	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@	5.00	.00	มากที่สุด	1
รวม	4.82	.22	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ($\bar{X} = 5.00$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.98$) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	5.00	.00	มากที่สุด	1
2. การลดระยะเวลาในการรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.50	.52	มากที่สุด	4
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการประชาชน	5.00	.00	มากที่สุด	2
4. ขั้นตอนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ เข้าใจง่าย	4.95	.33	มากที่สุด	3
รวม	4.86	.21	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}=5.00$) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการประชาชน ($\bar{X}=5.00$) ประเด็นที่ 4 ขั้นตอนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ เข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.95$) และประเด็นที่ 2 การลดระยะเวลาในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($\bar{X}=4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.50	.51	มากที่สุด	2
2. การแจ้งขั้นตอน/ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@	4.50	.51	มากที่สุด	3
3. การจัดระบบประสานงานในการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์	4.50	.51	มากที่สุด	4

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว	5.00	.00	มากที่สุด	1
รวม	4.63	.38	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=5.00$) ประเด็นที่ 1 แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ ($\bar{X}=4.50$) ประเด็นที่ 2 การแจ้งขั้นตอน/ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ($\bar{X}=4.50$) และประเด็นที่ 3 การจัดระบบประสานงานในการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ($\bar{X}=4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ Admin Line@ รับเรื่องร้องทุกข์ด้วยความรวดเร็ว	4.25	.55	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่ Admin Line@ สอบถามรายละเอียดประเด็นร้องทุกข์โดยละเอียด	4.50	.51	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ Admin Line@ ใช้ถ้อยคำสุภาพ	4.90	.31	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ Admin Line@ สามารถให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาที่ดีแก่ประชาชนได้	4.95	.51	มากที่สุด	1
รวม	4.65	.47	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ Admin Line@ สามารถให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาที่ดีแก่ประชาชนได้ ($\bar{X}=4.95$) ประเด็นที่ 3

เจ้าหน้าที่ Admin Line@ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ($\bar{X}=4.90$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ Admin Line@ สอบถามรายละเอียดประเด็นร้องทุกข์โดยละเอียด ($\bar{X}=4.50$) และประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ Admin Line@ รับเรื่องร้องทุกข์ด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@	5.00	.00	มากที่สุด	1
2. การอำนวยความสะดวกแจ้งผลการร้องทุกข์ให้ผู้ยื่นทราบ	4.90	.31	มากที่สุด	5
3. การติดตามปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่างต่อเนื่อง	5.00	.00	มากที่สุด	2
4. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้ทราบ	5.00	.00	มากที่สุด	3
5. การทำ MOU เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนร่วมกันร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และหน่วยงานอื่น ๆ	5.00	.00	มากที่สุด	4
รวม	4.98	.06	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ($\bar{X}=5.00$) ประเด็นที่ 3 การติดตามปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=5.00$) ประเด็นที่ 4 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้ทราบ ($\bar{X}=5.00$) ประเด็นที่ 5 การทำ MOU เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนร่วมกัน ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และหน่วยงานอื่น ๆ ($\bar{X}=5.00$) และประเด็นที่ 2 การอำนวยความสะดวกแจ้งผลการร้องทุกข์ให้ผู้ยื่นทราบ ($\bar{X}=4.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ (n=20)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน	5.00	.00	มากที่สุด	1
2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น	5.00	.00	มากที่สุด	2
3. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ เป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่เทศบาลที่มีประสิทธิภาพ	5.00	.00	มากที่สุด	3
4. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ สอดคล้องต่อการบริการในยุค Thailand 4.0	5.00	.00	มากที่สุด	4
รวม	5.00	.00	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 2 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ เป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่เทศบาลที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 5.00$) และประเด็นที่ 4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ สอดคล้องต่อการบริการในยุค Thailand 4.0 ($\bar{X} = 5.00$) ตามลำดับ

4) การปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ (n=363)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.68	.82	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.42	.79	มากที่สุด	5
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	.70	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	.71	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ	4.84	.81	มากที่สุด	1
รวม	4.64	.77	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.84$) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ (n=363)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ขั้นตอนในการติดตั้งตาข่ายดักขยะปลายท่อ	4.69	.84	มากที่สุด	2
2. ขั้นตอนในการเก็บกู้ขยะที่ปลายท่อ	4.65	.83	มากที่สุด	3
3. คุณภาพของตาข่ายดักขยะ	4.65	.78	มากที่สุด	4
4. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ช่วยลดระยะเวลาในการจัดการปัญหาขยะในแม่น้ำลำคลอง	4.73	.84	มากที่สุด	1
รวม	4.68	.82	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ช่วยลดระยะเวลาในการจัดการปัญหาขยะในแม่น้ำลำคลอง ($\bar{X} = 4.73$) ประเด็นที่ 1 ขั้นตอนในการติดตั้งตาข่ายดักขยะปลายท่อ ($\bar{X} = 4.69$) ประเด็นที่ 2 ขั้นตอนในการเก็บกู้ขยะที่ปลายท่อ ($\bar{X} = 4.65$) และประเด็นที่ 3 คุณภาพของตาข่ายดักขยะ ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ (n=363)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ป้ายประชาสัมพันธ์การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ	4.46	.88	มากที่สุด	1
2. ช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเลมีความหลากหลาย	4.38	.79	มากที่สุด	4
3. มีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บกู้ขยะที่ปลายท่อ	4.42	.76	มากที่สุด	2
4. การจัดระบบประสานงานได้เป็นอย่างดี	4.40	.73	มากที่สุด	3
รวม	4.42	.79	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ป้ายประชาสัมพันธ์การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ($\bar{X} = 4.46$) ประเด็นที่ 3 มีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บกู้ขยะที่ปลายท่อ ($\bar{X} = 4.42$) ประเด็นที่ 4 การจัดระบบประสานงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.40$) และประเด็นที่ 2 ช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเลมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ (n=363)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการจัดการปัญหาขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล	4.61	.69	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่ที่สามารถดัดแปลงตราชายักขยะให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาขยะพื้นที่	4.67	.74	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.73	.66	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้และสร้างความตระหนักถึงปัญหาขยะแก่ประชาชนได้	4.67	.71	มากที่สุด	3
รวม	4.67	.70	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X}=4.73$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่สามารถดัดแปลงตราชายักขยะให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาขยะพื้นที่ ($\bar{X}=4.67$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้และสร้างความตระหนักถึงปัญหาขยะแก่ประชาชนได้ ($\bar{X}=4.67$) และประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการจัดการปัญหาขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล ($\bar{X}=4.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ (n=363)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตาชายักขยะดัดแปลงมาจากวัสดุในท้องถิ่น	4.57	.71	มากที่สุด	2
2. การติดตั้งตาชายักขยะปลายท่อไม่เป็นอุปสรรคกีดขวางทางไหลของน้ำ	4.60	.65	มากที่สุด	1
3. จุดติดตั้งตาชายักขยะปลายท่อกระจายอยู่ทั่วในพื้นที่ในเส้นทางแม่น้ำสายหลัก	4.53	.78	มากที่สุด	3
รวม	4.57	.71	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.30 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 2 การติดตั้งตาข่ายดักขยะปลายท่อไม่เป็นอุปสรรคกีดขวางทางไหลของน้ำ ($\bar{X} = 4.60$) ประเด็นที่ 1 ตาข่ายดักขยะดัดแปลงมาจากวัสดุในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.57$) และประเด็นที่ 3 จุดติดตั้งตาข่ายดักขยะปลายท่อกระจายอยู่ทั่วในพื้นที่ในเส้นทางแม่น้ำสายหลัก ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ (n=363)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อสามารถช่วยลดจำนวนขยะก่อนไหลลงสู่ทะเลได้จริง	4.85	.78	มากที่สุด	2
2. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ช่วยสร้างความตระหนักให้ประชาชนเห็นความสำคัญของปัญหาการทิ้งขยะลงในแม่น้ำลำคลองและทะเล	4.78	.75	มากที่สุด	4
3. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อช่วยให้การจัดการขยะในแม่น้ำลำคลองมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.82	.82	มากที่สุด	3
4. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ช่วยลดปัญหาสัตว์ทะเลเสียชีวิตได้	4.89	.87	มากที่สุด	1
รวม	4.84	.81	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.31 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นที่ 4 การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ช่วยลดปัญหาสัตว์ทะเลเสียชีวิตได้ ($\bar{X} = 4.89$) ประเด็นที่ 1 การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อสามารถช่วยลดจำนวนขยะก่อนไหลลงสู่ทะเลได้จริง ($\bar{X} = 4.85$) ประเด็นที่ 3 การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อช่วยให้การจัดการขยะในแม่น้ำลำคลองมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 4.82$) และประเด็นที่ 2 การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ช่วยสร้างความตระหนักให้ประชาชนเห็นความสำคัญของปัญหาการทิ้งขยะลงในแม่น้ำลำคลองและทะเล ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เพศ	<i>n</i>	<i>df</i>	<i>Mean</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
ชาย	224	481	4.56	-3.628	.096
หญิง	259		4.73		

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	7.730	1.546	6.114	.000*
ภายในกลุ่ม	477	120.611	.253		
รวม	482	128.340			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	2.360	1.180	4.495	.012*
ภายในกลุ่ม	480	125.981	.262		
รวม	482	128.340			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	6.328	1.582	6.197	.000*
ภายในกลุ่ม	478	122.013	.255		
รวม	482	128.340			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	13.750	2.750	11.447	.000*
ภายในกลุ่ม	477	114.590	.240		
รวม	482	128.340			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือน กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	8.833	1.767	7.052	.000*
ภายในกลุ่ม	477	119.507	.251		
รวม	482	128.340			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	22.687	11.344	51.535	.000*
ภายในกลุ่ม	480	105.653	.220		
รวม	482	128.340			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ กับ ความพึงพอใจของประชาชน

ตัวแปร	<i>B</i>	<i>S.E.</i>	<i>Beta</i>	<i>Sig.</i>
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	.170	.053	.167	.002*
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	.077	.055	.075	.160
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.181	.057	.142	.001*
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.463	.056	.394	.000*
$R^2 = .439$ SEE= .516 F= 93.468 Sig.= .000*				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ร่วมกันอธิบายอิทธิพลของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ได้ร้อยละ 43.90 โดยพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของประชาชน

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ในภาพรวม	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.77	95.40
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	98.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	97.60
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.73	94.60
รวม	4.82	96.40
ภารกิจด้านสาธารณสุข		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข	4.84	96.80
รวม	4.85	97.00
ภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.86	97.20
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	92.60
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	93.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	99.60
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@	5.00	100.00
รวม	4.82	96.40
ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.68	93.60
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.42	88.40
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	93.40
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	91.40
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่ สาธารณะ	4.84	96.80
รวม	4.64	92.80
รวมทุกภารกิจ	7.78	95.65

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.65 ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามภารกิจได้ดังนี้

ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	มีความพึงพอใจร้อยละ 96.40
ภารกิจด้านสาธารณสุข	มีความพึงพอใจร้อยละ 97.00
ภารกิจงานด้านอื่นๆ	มีความพึงพอใจร้อยละ 96.40
ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ	มีความพึงพอใจร้อยละ 92.80

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.41 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้เทศบาลนครระยองดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะของประชาชน
ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	
1.	ควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะในครัวเรือนด้วยวิธีที่เข้าใจง่าย
ภารกิจด้านสาธารณสุข	
1.	ควรอำนวยความสะดวกผ่าตัดทำหมันสุนัขตามชุมชน
2.	ควรหมั่นสำรวจและผ่าตัดทำหมันเพื่อควบคุมจำนวนประชากรสุนัขจรจัดอย่างสม่ำเสมอ
ภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@	
1.	ควรจัดทำป้าย/เอกสาร แสดงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง
2.	ควรแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การติดตามหรือการรายงานผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
3.	เจ้าหน้าที่ Admin Line@ ควรรับเรื่องร้องทุกข์ด้วยความรวดเร็ว
ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ	
1.	ควรประชาสัมพันธ์การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะ ปลายท่อให้ประชาชนได้รับทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย
2.	ควรสร้างความรู้และความเข้าใจถึงหลักการลดปริมาณขยะด้วยวิธีการใช้ตาข่ายดักขยะ ปลายท่อแก่ประชาชน
3.	ควรระมัดระวังไม่ให้ตาข่ายดักขยะปลายท่อไม่เป็นอุปสรรคกีดขวางทางไหลของน้ำ โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บกู้ขยะที่ปลายท่ออย่างสม่ำเสมอ
4.	ควรใช้ตาข่ายดักขยะที่มีคุณภาพ

จากตารางที่ 4.41 ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครระยองดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ ควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะในครัวเรือนด้วยวิธีที่เข้าใจง่าย ภารกิจด้านสาธารณสุข คือ ควรอำนวยความสะดวกผ่าตัดทำหมันสุนัขตาม

ชุมชน และควรหมั่นสำรวจและผ่าตัดทำหมันเพื่อควบคุมจำนวนประชากรสุนัขจรจัดอย่างสม่ำเสมอ

ภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ คือ ควรจัดทำป้าย/เอกสาร แสดงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ควรแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การติดตามหรือการรายงานผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ และเจ้าหน้าที่ Admin Line@ ควรรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยความรวดเร็ว **และภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ** คือ ควรประชาสัมพันธ์การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อให้ประชาชนได้รับทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย ควรสร้างความรู้และความเข้าใจถึงหลักการลดปริมาณขยะด้วยวิธีการใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อแก่ประชาชน ควรระมัดระวังไม่ให้ตาข่ายดักขยะปลายท่อไม่เป็นอุปสรรคกีดขวางทางไหลของน้ำ โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บกู้ขยะที่ปลายท่ออย่างสม่ำเสมอ และควรใช้ตาข่ายดักขยะที่มีคุณภาพ

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากทั้ง 4 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง โครงการด้านสิ่งแวดล้อม (การจัดการขยะ) 2) ภารกิจด้านสาธารณสุข เรื่อง โครงการสร้างพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ 4) ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ เรื่อง การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ และงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลนครระยอง จำนวนทั้งหมด 483 ราย

สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.1 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.6 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.4 และประชาชนมาขอรับบริการเป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.1

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) และความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจด้านสาธารณสุข** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจต่อภารกิจด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.84$) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เรื่อง การบริการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ($\bar{X} = 5.00$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.98$) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง **จำแนกตามภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ** พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.84$) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบดังตารางที่ 5.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย	ข้อค้นพบ
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยอง ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
7. ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
8. ขั้นตอนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยอง	ยอมรับสมมติฐาน
9. ช่องทางการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยอง	ปฏิเสธสมมติฐาน
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยอง	ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ข้อค้นพบ
11. สิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยอง	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการขอรับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากเทศบาลนครระยองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.65** ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามภารกิจได้ดังนี้

ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	มีความพึงพอใจร้อยละ 96.40
ภารกิจด้านสาธารณสุข	มีความพึงพอใจร้อยละ 97.00
ภารกิจงานด้านอื่นๆ	มีความพึงพอใจร้อยละ 96.40
ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ	มีความพึงพอใจร้อยละ 92.80

ข้อเสนอแนะ

ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครระยองดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ **ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** คือ ควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะในครัวเรือนด้วยวิธีที่เข้าใจง่าย **ภารกิจด้านสาธารณสุข** คือ ควรอำนวยความสะดวกผ่าตัดทำหมันสุนัขตามชุมชน และควรหมั่นสำรวจและผ่าตัดทำหมันเพื่อควบคุมจำนวนประชากรสุนัขจรจัดอย่างสม่ำเสมอ **ภารกิจงานด้านอื่นๆ** **เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@** คือ ควรจัดทำป้าย/เอกสาร แสดงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ควรแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การติดตามหรือการรายงานผลการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ และเจ้าหน้าที่ Admin Line@ ควรรับเรื่องร้องทุกข์ด้วยความรวดเร็ว **และภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ** คือ ควรประชาสัมพันธ์การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อให้ประชาชนได้รับทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย ควรสร้างความรู้และความเข้าใจถึงหลักการลดปริมาณขยะด้วยวิธีการใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อแก่ประชาชน ควรระมัดระวังไม่ให้ตาข่ายดักขยะปลายท่อไม่เป็นอุปสรรคกีดขวางทางไหลของน้ำ โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บกู้ขยะที่ปลายท่ออย่างสม่ำเสมอ และควรใช้ตาข่ายดักขยะที่มีคุณภาพ

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติลล. (2524). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- _____. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ชนกะการพิมพ์.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ ร.บ.ม. (การเมืองและการ ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- โกวิทย์ พวงงาม. (2549). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลัง สร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรรยา ศิริพร. (2537). *ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาด. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา พัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย ปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. พัฒนบริหาร ศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- จิราพร วีระหงษ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. ภาคนิพนธ์คณะ พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ขลิท ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง ท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แหวนแสมดำเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วน ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- นพดล สาริบุตร. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3).* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.* นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด.* กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *การบริหารงานวิชาการ.* กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). *อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางควบคุม.* กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร.
- พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). *องค์การและการ.* กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- พิน ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา : ม.ป.ป. (อัสสัมชัญ)*
- พีระ สيناเจริญ. (2544). *ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ (ร.ป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- มณีนวรณ์ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร*

- มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ
การปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์.
อุดรดิตถ์: งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ.
มังกร ชูระพันธ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลทรงคนอง อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม. รายงานการศึกษาอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตตัญญู เทียนปฐม. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมิกราช. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลัคนา แสนภักดี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ:
อักษรเจริญทัศน์.
- วรรณวิภา พีราวัชร. (2549). คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสีแยกบ้าน
แขก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม. (2529). การจัดระบบองค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการ
สาธารณะในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลาภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความ
สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสน
ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2525). การจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อการออกแบบงาน
สถาปัตยกรรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เวชพล อ่อนละมัย และคณะ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน
ตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลก
ธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญา ลักขิตานนท์. (2546). การบริหาร
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอสฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2539). การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพ
บริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

- สรรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2513). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร วัชรปรีชาวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมยศ นาวิการ. (2521). การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.
- _____. (2522). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ: สมาคมพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2546). การตลาดบริการ (Principles of service marketing and management). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อดุลย์ หิริรักษ์เสาวณีย์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนรรตน์ อนันทนารถ และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2533). รัฐธรรมนูญฉบับประชาชนพร้อมวิจารณ์. กรุงเทพฯ: การ์ตูนการพิมพ์.

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม
แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
(โครงการด้านสิ่งแวดล้อม: การจัดการขยะ)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยองและเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

เทศบาลนครระยอง มีความตระหนักในการกิจการให้บริการประชาชนโดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง เทศบาลนครระยองขอโน้มรับผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง 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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลนครระยอง

- ☐ เป็นประจำ
 ☐ บางครั้ง
 ☐ นานๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ เข้าใจง่าย					
2. ขั้นตอนการคัดแยกขยะทิ้งลงถังคัดแยกแต่ละประเภทไม่ยุ่งยาก					
3. ขั้นตอนในการรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้ไม่ยุ่งยาก ใช้ระยะเวลาไม่นาน					
4. ขั้นตอนการรับจอบควและประสานแจ้งการเข้ารับสิ่งของเหลือใช้สะดวก ตรงเวลา					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างชัดเจน					
2. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลารับบริจาคสิ่งของเหลือใช้“คุณไม่ใช้เราขอ”					
3. การจัดระบบติดต่อประสานงานการรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้สะดวก รวดเร็ว					
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊คหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ หรือ Line@ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้บริการในชุมชน					
2. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน					
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
4. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคัดแยกขยะได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการตั้งวางถังคัดแยกขยะประเภทต่างๆ ในชุมชน เช่น ขยะอันตราย ขยะถุงพลาสติก ขยะอินทรีย์ ขยะทั่วไป					
2. ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมคุณไม่ใช้เราขอ					
3. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดกิจกรรมฯ					
4. การจัดสรรรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้นอกสถานที่					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล					
2. การตั้งวางถังคัดแยกขยะประเภทต่างๆ ในชุมชน					
3. กิจกรรมรณรงค์คัดแยกขยะสัจจรในชุมชน (3Rs delivery) และกิจกรรมคุณไม่ใช้เราขอ					
4. ชุมชนในเขตเทศบาลมีครัวเรือนร่วมกิจกรรมคัดแยกขยะประเภทต่างๆ กับเทศบาล					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

.....

.....

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

ความพึงพอใจต่อโครงการด้านสิ่งแวดล้อม (การจัดการขยะ)

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
(โครงการสร้างพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยองและเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

เทศบาลนครระยอง มีความตระหนักในการกิจการให้บริการประชาชนโดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง เทศบาลนครระยองขอรับรองผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง 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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลนครระยอง

- ☐ เป็นประจำ
 ☐ บางครั้ง
 ☐ นานๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าด้วยวิธีการที่ถูกต้อง					
2. กิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชาชน					
3. เจ้าหน้าที่มีการออกให้บริการตามวันและเวลาที่นัดหมาย					
ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า					
2. มีการรายงานสถานการณ์โรคพิษสุนัขบ้าอย่างสม่ำเสมอ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า และผ่าตัดทำหมัน ที่ชัดเจน					
4. มีการจัดหน่วยบริการฉีดวัคซีนเคลื่อนที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นต่อการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชาชนได้					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกและเท่าเทียมในการมารับบริการ					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ					
3. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า					
4. การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตามชุมชน					
ความพึงพอใจต่อโครงการสร้างพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า					
1. สุนัขและแมวได้รับการสำรวจและฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอย่างทั่วถึง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด					
3. การผ่าตัดทำหมันเพื่อควบคุมจำนวนประชากรสุนัขจรจัด					
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					
5. เขตเทศบาลนครระยองเป็นพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อโครงการสร้างพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
(การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยองและเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

เทศบาลนครระยอง มีความตระหนักในการกิจการให้บริการประชาชนโดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง เทศบาลนครระยองขอรับรองผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง 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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลนครระยอง

- ☐ เป็นประจำ ☐ บางครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. การลดระยะเวลาในการรับเรื่องราวร้องทุกข์					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการประชาชน					
4. ขั้นตอนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ เข้าใจง่าย					
ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์					
2. การแจ้งขั้นตอน/ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@					
3. การจัดระบบประสานงานในการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์					
4. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ Admin Line@ รับเรื่องร้องทุกข์ด้วยความรวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่ Admin Line@ สอบถามรายละเอียดประเด็นร้องทุกข์โดยละเอียด					
3. เจ้าหน้าที่ Admin Line@ ใช้ถ้อยคำสุภาพ					
4. เจ้าหน้าที่ Admin Line@ สามารถให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาที่ดีแก่ประชาชนได้					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@					
2. การอำนวยความสะดวกแจ้งผลการร้องทุกข์ให้ผู้ยื่นทราบ					
3. การติดตามปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่างต่อเนื่อง					
4. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้ทราบ					
5. การทำ MOU เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนร่วมกัน ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และหน่วยงานอื่น ๆ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@					
1. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน					
2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ ทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น					
3. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ เป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่เทศบาลที่มีประสิทธิภาพ					
4. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@ สอดคล้องต่อการบริการในยุค Thailand 4.0					

ส่วนที่ 3ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
(การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครระยองและเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

เทศบาลนครระยอง มีความตระหนักในการกิจการให้บริการประชาชนโดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง เทศบาลนครระยองขอรับรองผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง 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. ความถี่ในการขอรับบริการที่เทศบาลนครระยอง

☐ เป็นประจำ

☐ บางครั้ง

☐ นานๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการติดตั้งตาข่ายดักขยะปลายท่อ					
2. ขั้นตอนในการเก็บกู้ขยะที่ปลายท่อ					
3. คุณภาพของตาข่ายดักขยะ					
4. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ช่วยลดระยะเวลาในการจัดการปัญหาขยะในแม่น้ำลำคลอง					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ป้ายประชาสัมพันธ์การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ					
2. ช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเลมีความหลากหลาย					
3. มีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บกู้ขยะที่ปลายท่อ					
4. การจัดระบบประสานงานได้เป็นอย่างดี					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการจัดการปัญหาขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล					
2. เจ้าหน้าที่ที่สามารถดัดแปลงตาข่ายดักขยะให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาขยะพื้นที่					
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้และสร้างความตระหนักถึงปัญหาขยะแก่ประชาชนได้					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ตาข่ายดักขยะดัดแปลงมาจากวัสดุในท้องถิ่น					
2. การติดตั้งตาข่ายดักขยะปลายท่อไม่เป็นอุปสรรคกีดขวางทางไหลของน้ำ					
3. จุดติดตั้งตาข่ายดักขยะปลายท่อกระจายอยู่ทั่วในพื้นที่ในเส้นทางแม่น้ำสายหลัก					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อการลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ					
1. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อสามารถช่วยลดจำนวนขยะก่อนไหลลงสู่ทะเลได้จริง					
2. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ช่วยสร้างความตระหนักให้ประชาชนเห็นความสำคัญของปัญหาการทิ้งขยะลงในแม่น้ำลำคลองและทะเล					
3. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อช่วยให้การจัดการขยะในแม่น้ำลำคลองมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
4. การใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ ช่วยลดปัญหาสัตว์ทะเลเสียชีวิตได้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ความพึงพอใจต่อการลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

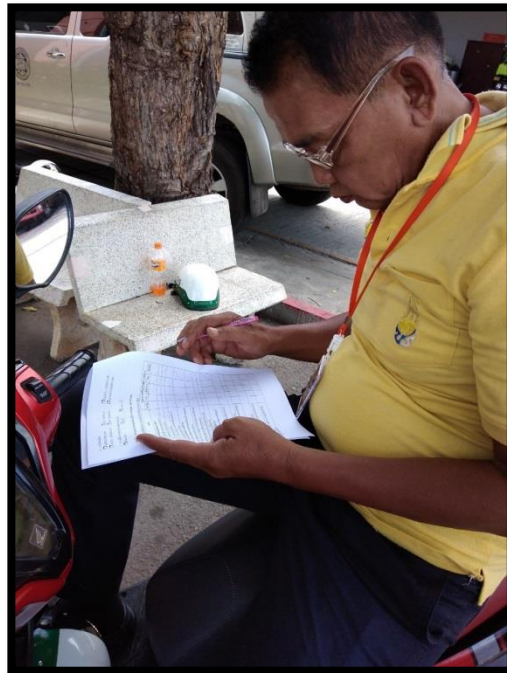
ภาคผนวก ข

รูปภาพ

ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
เรื่อง โครงการด้านสิ่งแวดล้อม (การจัดการขยะ)



ภารกิจด้านสาธารณสุข
เรื่อง โครงการสร้างพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า



ภารกิจงานด้านอื่นๆ
เรื่อง การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Line@



ภารกิจงานด้านการรักษาความปลอดภัยในที่สาธารณะ
เรื่อง การลดปริมาณขยะในแม่น้ำลำคลองและทะเล โดยใช้ตาข่ายดักขยะปลายท่อ

