



รายงานการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ
เทศบาลนครระยอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2560

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญรูปภาพ

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทที่

1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
สมมติฐานการวิจัย	3
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	5
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	25
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครระยอง	43
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 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ	71
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน	80

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของประชาชน.....	83
ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาล	
นกระยอง	84

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่	
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	85
สรุปผลการศึกษา.....	85
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	87
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	93

สารบัญตาราง

หน้า	
ตารางที่	
2.1	แสดง จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครระยอง จำแนกตามหมวดอายุ..... 44
3.1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ..... 63
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 67
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 67
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ..... 68
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 68
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ..... 69
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 69
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่เทศบาล..... 70
4.8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล..... 70
4.9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ..... 71
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง..... 71
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ..... 72
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ..... 73
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

	จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	75
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไตส์ สูงวัยแข็งแรง)	76
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)	77
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)	78
4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	79
4.19	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	80
4.20	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	80

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า	
ตารางที่	
4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
4.22	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการ.....
4.23	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....
4.24	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการ.....
4.25	ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล กับ ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....
4.26	ความสัมพันธ์ระหว่างระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล กับ ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ.....
4.27	ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับ ความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการ.....	82
4.28 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและ ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจาก เทศบาลนครระยอง.....	83
4.29 สิ่งที่ต้องการให้เทศบาลนครระยอง เรียงตามลำดับจำนวนของผู้ที่เสนอแนะ.....	84
5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	86

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพที่	
2.1 Service Quality Effectiveness Model.....	10
2.2 แผนที่เขตเทศบาลนครระยอง	43
2.3 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	61

คณะผู้วิจัย

1.ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร หัวหน้าโครงการวิจัย

2. อาจารย์ธีระพงษ์ ฐิริปาณิก

นักวิจัย

3. อาจารย์ปาริฉัตร ป้องโล่ห์

นักวิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง และ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง

ซึ่งผู้วิจัยได้สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในการให้บริการที่แยกตามรายด้าน จำนวน 4 รายการ ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไต สู้ภัยแข็งแรง) 2) การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจ็ญ) 3) การปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง) และ 4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) โดยทุกภารกิจ จะต้องทำการศึกษาประเมินองค์ประกอบของงานการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจ ของเทศบาลนครระยอง จำนวนทั้งหมด 410 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไต สู้ภัยแข็งแรง) ($\bar{X} = 4.88$) การปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง) ($\bar{X} = 4.88$) การปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = 4.81$) และ การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจ็ญ) ($\bar{X} = 4.64$) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

และภาพรวม ของการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.60 สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ประชาชนที่มีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 94.80

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 94.40

ภารกิจงานด้านสาธารณสุข

(โครงการสร้างยืมสไตล สุนัขแข็งแรง)

ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 97.60

ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)

ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 97.60

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 96.20

ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)

ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 92.80

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการปกครองของประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลงไปในส่วนการบริหารราชการแผ่นดินโดยมีคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้ามาบริหารประเทศโดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่า มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ที่มีภารกิจในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงรัฐธรรมนูญในอนาคต จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 ซึ่งได้มีการร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ฉบับที่ 20 พุทธศักราช 2559 ขึ้นมาเพื่อเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนของด้านต่างๆให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น อาทิ ด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการยุติธรรม ด้านการเมือง ด้านการบริหารราชการ ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น

ในส่วนของการปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า เป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรของ เทศบาลนครระยอง ทุกคนจึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาท ในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบเน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented)

เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจ ในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึงในเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

เทศบาลนครระยองเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและการบริหารเพื่อสร้างการบริการที่ดีให้กับประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานของส่วนงานต่างๆจึงควรทำการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของส่วน งานต่างๆในเทศบาลนครระยอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและสร้างบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การ ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชน ที่มารับบริการจาก เทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560จำนวน 4 ภารกิจ ได้แก่

- 1) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยิ้มสดใส สูงวัยแข็งแรง)
- 2) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)
- 3) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)
- 4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

โดยทุกภารกิจ จะต้องทำการศึกษาประเมินองค์ประกอบของงานการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีประชากรในการศึกษา คือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากเทศบาลนครระยองแยกตามภารกิจ ดังนี้

- 1) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยัมสดไส สูงวัยแข็งแรง) มีประชากรในการศึกษาจำนวน 30 ราย (เทศบาลนครระยอง, 2560)
- 2) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)มีประชากรในการศึกษาจำนวน 64,406 ราย (เทศบาลนครระยอง, 2560)
- 3) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)มีประชากรในการศึกษาจำนวน 5,333 ราย (เทศบาลนครระยอง, 2560)
- 4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) มีประชากรในการศึกษาจำนวน 146 ราย (เทศบาลนครระยอง , 2560)

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีระยะเวลาในการ ดำเนินการและนำเสนอรายงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการผู้รับบริการ ของเทศบาลนครระยอง ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

5. สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน
7. ผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน
8. ผู้รับบริการที่มีระยะทางจากที่พักอาศัยถึง เทศบาลนครระยอง แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน
9. ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการจากเทศบาลนครระยอง แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล นครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครระยอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พิราวัชร , 2549) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจให้บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและ
สุขใจใส

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะ
ให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มี
ประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุ
อุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับ
บุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน โดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

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

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

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

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

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

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability)ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม พนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability)บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนคนจะแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์-เสาร์ คนจะแน่นทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ 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 มีเครื่องเอทีเอ็ม ไว้หน้าธนาคารเพื่อลดจำนวนลูกค้าในธนาคาร

4. ระบบการนัดหมาย (Reservation Systems)
เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอนเพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม และเพื่อปรับระดับ ดีมานด์ให้เหมาะสม เช่น โรงแรมจัดระบบการจองห้องพัก สายการบินจัดระบบการจองที่นั่ง

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการเสนอขาย (Supply)มีดังนี้

1. เพิ่มพนักงานชั่วคราว (Part – Time Employees)

เช่น ห้างสรรพสินค้าจ้างนักเรียนในช่วงปิดภาคเรียน ภัตตาคารเพิ่มพนักงานชั่วคราวในช่วงลูกค้ามาก

2. การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคน

มาก (Peak – Time Efficiency Routines) เช่น ช่วงทำผมที่มีชื่อเสียงจะทำงานเฉพาะตัด - ซอย - เชঁช่ เท่านั้น

3. ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased

Consumer Participation) เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนและติดแสตมป์เอง เพื่อประหยัดเวลาของผู้ขาย ในการให้บริการ

4. การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย (Shared

Service) เช่น ใช้เครื่อง ATM ร่วมสำหรับธนาคารหลายแห่งเพื่อลดค่าใช้จ่าย โครงการใช้เครื่องมือด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลร่วมกันเพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย

5. การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต

(Facilities for Future Expansion) เช่น สวนสนุกมีการจัดเครื่องเล่นใหม่ ๆ หรือการขยายพื้นที่การให้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Kotler & Bloom, 1984; Kotler, 1988, อ้างถึงในธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2547, หน้า 6)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/หรือ กับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง (Gronross, 1990, อ้างถึงใน ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2547, หน้า 6)

การบริการ เป็นกิจกรรมที่ถูกเสนอขาย ซึ่งให้ผลตอบแทนในรูปของผลประโยชน์และความพึงพอใจ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพในตัวสินค้า (Blois, 1974, อ้างถึงใน ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2547, หน้า 6)

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

บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา

คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ (คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล๊อค และลอเรน ไรท์ , อุดุลย์ จาตุรงค์กุล ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, ผู้แปล, 2546, หน้า 4)

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมด อาจสรุปความหมายของบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

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

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลสงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

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

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)

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

3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

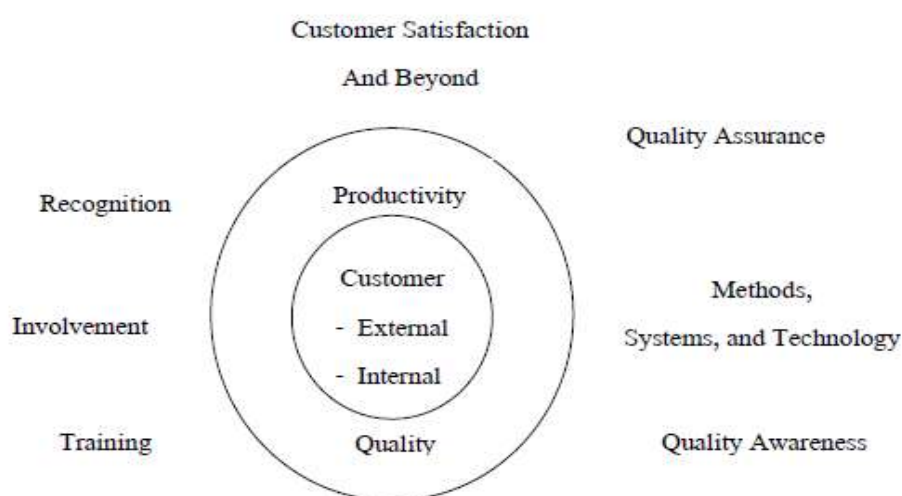
4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

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

Spechler (1988) คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่าการที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้านั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไปทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือรูปแบบที่มีประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ ในการผลิตก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและ

ภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการโดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ 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 จะพบว่าที่จุดศูนย์กลางหมายถึง ลูกค้าในองค์กรทั้งหมดซึ่งประกอบไปด้วยลูกค้าภายในและภายนอกสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้นจะต้องเกิดจากลูกค้าภายในหรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั้นที่จะตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบ และ

ความสำคัญของกระบวนการนั้น วัตถุประสงค์ของกระบวนการนั้นโดยตรงเพื่อให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ของการปรับปรุง คือ ลูกค้ำพอใจสูงสุดนั่นเอง

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

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้ำที่มาใช้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้ำได้รับบริการนั้นๆ แล้ว ซึ่ง แบ่งเป็น 5 ด้านที่สำคัญ ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้ำ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ำ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

ศุภชัยยะประภาส (2539 อ้างถึงในการุณย์คล้ายคลึง , 2550, หน้า 27) ได้พิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูงใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุมโดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัยดังนั้นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าวกิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชนรัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์บรมานันท์ (2547, หน้า 3- 5) ได้รวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

รีนาซัส (Rene' Chapus, 1996 อ้างถึงในนันทวัฒน์บรมานันท์ , 2547, หน้า 3- 5)กล่าวว่ากิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

เก็สตันเจเซ (Geston Je' ze, 1998 อ้างถึงในนันทวัฒน์บรมานันท์ , 2547, หน้า 3 - 5)กล่าวว่าการจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

จินเดอโซโต (Jean de Soto, 1994 อ้างถึงในนันทวัฒน์บรมานันท์ , 2547, หน้า 3 - 5)กล่าวว่าคำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมายคือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมืองบริการสาธารณะได้แก่สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเช่นความปลอดภัยจนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจโดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการคือ

1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าบริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองโดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้งเลือกวิธีการจัดตั้งเลือกวิธีการดำเนินงานและการควบคุมการดำเนินการกับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงานซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบันในทางทฤษฎีนั้นบริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ๆคือบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administratives) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม (Services Publics Industriels et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนกิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชนบริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทนและนอกจากนี้เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำรวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วยดังนั้นฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครอง จะได้แก่กิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศการป้องกันประเทศและการคลังเป็นต้นแต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้นแต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้นและมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ๆของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชนข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกันคือ

1. **วัตถุประสงค์** บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียวในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชนคือเน้นทางด้านการผลิตการจำหน่ายการให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. **วิธีปฏิบัติงาน** บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกันมีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจาก

แตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมแล้วนักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่าสถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีก ด้วยกล่าวคือผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้นสถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมดตั้งแต่การกำหนดองค์การ จัดองค์กรและการปฏิบัติงานการใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2. หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการคือ (วันเพ็ญทรัพย์ส่งเสริม, 2529)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนคือประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกันดังนั้นกิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆคือ

ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะการเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐบุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองการเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองความแตกต่างทางด้านศาสนาแนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ต้องมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือนิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลาหากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบและในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวรเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศการรักษาพยาบาลการควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมงสัปดาห์ละ 7 วันในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการเช่นพิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาปิด - เปิดกำหนดวันหยุดได้การศึกษาสามารถกำหนดเวลาในการให้การศึกษารวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วยนอกจากนี้ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัยและสภาพสังคมอีกด้วย

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครองแม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชนแต่ฝ่ายปกครองก็ยังคงมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำโดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

1. การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณะ
2. การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ
3. หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยเหตุที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้กล่าวคือเมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้นและมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปปรับภาวะบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญาทั้งนี้เพื่อไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้นซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะจึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษเพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงานก่อนสงครามโลกครั้งที่สองหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิดตามกฎหมาย

ต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ. 1946 ใช้บังคับและมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของรัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงานจึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมาถึงหลักสองหลักที่รัฐธรรมนูญรับรองแต่มีความขัดแย้งกันคือสิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญก็รับรองเช่นกันโดยหลักทั้งสองนี้ในบางครั้งก็ขัดแย้งกันเช่นการนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุให้เกิดการขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่ทำให้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกระงับได้เป็นต้นเพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิในการนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้นสองวิธีด้วยกันคือการให้บริการขั้นต่ำและการเข้าดำเนินการเองการให้บริการขั้นต่ำได้แก่การที่ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการรองรับการนัดหยุดงานไว้ว่าไม่ว่าจะนัดหยุดงานอย่างไรก็ตามจะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้อย่างน้อยจะต้องมีบริการดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วนเช่นรถไฟเคเบิ้ลวันละ 10 เที่ยวหากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้แต่จะต้องมีรถวิ่งอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยวทั้งนี้เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างความลำบากกับประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะเป็นต้นการให้บริการขั้นต่ำนำไปใช้ในบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งการหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวมจึงต้องกำหนดไว้ว่าจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่จะหยุด

การดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้เช่นบริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาลตำรวจการยุติธรรมการคมนาคมทางอากาศหรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

การเข้าดำเนินการเองจะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำแทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายความว่าความถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะหรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดแจ้งในคำวินิจฉัยทางปกครองแต่เป็นการกล่าวหาพิพาทหรือให้ข้อคิดเห็นว่าโดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชนเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปบริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความความต้องการของประชาชนไปด้วย

3. แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่งถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์และเบรนด้า (1996 อ้างถึงในนันทวัฒน์บรรณานันท์, 2547) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทางน้ำเสียงที่สุภาพ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ ปีพ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐอีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปีพ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐมีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุดดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้านเพื่อให้ประชาชนได้รับการอย่างรวดเร็วถูกต้องเป็นประโยชน์โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการมีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงาน และเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงศัสน์ศรีสมทรัพย์และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545)

4. แนวคิดว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น

โกวิทพวงงาม (2549, หน้า 67 - 68) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไป ในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation-state) อย่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลักคือการมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอนมีประชากรที่มี สัญชาติเป็นสิ่งที่แสดงความเป็นพลเมืองของรัฐมีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนและประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่นๆ

กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดย สมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบทและเงื่อนไข ทางนิเวศวิทยาพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรมและปัจจัยอื่นๆอีกหลาย ด้านของแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนแตกต่างกันไปและเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็น เรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่างๆเช่นการ จัดการเรื่องน้ำซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรมสมัยก่อนจะมีความแตกต่าง ในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสานหรือในเรื่องสถานภาพนิกศพหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัดแต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัดเป็นต้น

อย่างไรก็ดีจุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่าแต่เดิมมา นั้นสิ่งที่ปัจจุบันเรียกว่าบริการสาธารณะไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพการศึกษาการคมนาคมขนส่ง การสหนาการและอื่นๆทั้งหลายชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้นหรือถ้าจะพูดในภาษา วิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่าสังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่งแต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยีอย่างไรก็ดีเมื่อรัฐชาติเริ่ม

ก่อตัวขึ้นในส่วนต่างๆของโลกเริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 – 16เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2

บรรดารัฐชาติต่างๆเหล่านี้ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตนจึงค่อยๆขยายปีกสร้างแขนขาต่างๆหรือที่ต่อมาเรียกว่าระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆของชุมชนและสังคมมากขึ้นเรื่อยๆประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความเป็นมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้นทำให้เป็นทั้งเหตุผลหลักต้นและความมีเหตุผลของรัฐบาลที่จะเข้าไปดูแลและจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อยๆด้วยเหตุนี้สถานะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไปแต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญแต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบได้ทั่วถึงเพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกันนอกจากในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยาการเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าคุณเองสูญเสียอำนาจจึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่างๆด้วยตนเองในระดับหนึ่งและทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่าคุณนอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่

อย่างไรก็ดีกิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบคือการบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้และพึงกระทำนั้นก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์และรูปแบบของรัฐชาติแต่ละรัฐหรือแต่ละประเทศตัวอย่างที่เห็นชัดเจนที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นกรณีสุดขั้วของความเป็นอิสระของท้องถิ่นหรืออาจเป็นกรณีกึ่งวันคือกรณีของประเทศสหรัฐอเมริกาที่จุดกำเนิดหรือการก่อเกิดมาจาก 13 มลรัฐที่ประกาศเอกราชเป็นอิสระจากสหราชอาณาจักรหรืออังกฤษแล้วเข้ามาทำความตกลงร่วมกันเป็นรูปแบบสหพันธรัฐ (Federation States) เพราะฉะนั้นอำนาจของรัฐบาลสหพันธรัฐหรือรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงวอชิงตันจึงถูกกำหนดโดยหน่วยการปกครองส่วนย่อยที่ต่อมารู้จักกันในนามมลรัฐโดยกำหนดว่ารัฐบาลกลางมีอำนาจรับผิดชอบเฉพาะการป้องกันประเทศการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างการจัดระบบเงินตราและระบบภาษีหลักส่วนนอกจากนี้แล้วหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับต่างๆมีอิสระทำได้ทั้งสิ้นเราจึงได้ยินและเห็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการบริการสาธารณะต่างๆมากมาย

รวมทั้งการที่สหรัฐเน้นบทบาทปัจเจกบุคคลจึงทำให้เห็นบทบาทเอกชนค่อนข้างสูงมากในหลายๆ กิจกรรม

ในขณะที่รัฐชาติอื่นๆโดยทั่วไปโดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary State) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวงจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีมากน้อยเพียงใดเช่นกิจการตำรวจในการดูแลรักษาความสงบท้องถิ่นและกระบวนการยุติธรรมในอังกฤษนิวซีแลนด์ญี่ปุ่นยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลางในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของท้องถิ่นเป็นต้นแต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเช่น การศึกษาและบริการสาธารณสุขูปโภคต่างๆ เป็นต้นเพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์สิ่งแวดล้อมทางการเมืองและอื่นๆแต่ที่สำคัญคือต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่นและการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้นที่จะดำเนินการในสิ่งที่เขาต้องการและสอดคล้องกับสถานะของชุมชนท้องถิ่นตนเองดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นหมายถึงกิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วมและตรงตามความต้องการของประชาชน

5. องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำแต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้นโดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภทและต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐและนอกจากนี้ในระยะหลังๆบริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้นบางประเภทต้องใช้กำลังคนกำลังทรัพย์รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำแต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครองโดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

6. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้วเป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการ

จัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึงแต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำดังนั้นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภทคือบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมรวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมบริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศสามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกันคือ

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

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภทคือบริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับอันได้แก่บริการสาธารณะระดับเทศบาลบริการสาธารณะระดับจังหวัดและบริการสาธารณะระดับภาคโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาและวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้วการมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณีคือการมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

1. การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่การเข้าร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐด้วยวิธีการต่างๆดังต่อไปนี้

การเลือกตั้งภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

ขณะที่ปรึกษาในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจการไม่ปฏิบัติตามจะถือว่าเป็นนิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de Forme) ที่กฎหมายกำหนดถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

การร่วมให้ความเห็นฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่จะฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2. การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำแต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้นกิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐกิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดีและรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะจึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะหมายความว่าถึงการกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของรัฐดังนั้นเมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะเอกชนจึงสามารถเข้ามาดำเนินการได้เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

สัมปทาน (Concession) ได้แก่สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

องค์กรวิชาชีพ (OrganismsProfessionals) ได้แก่องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่างๆเช่นการวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิดและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเป็นต้นแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดองค์กรวิชาชีพมีมานานแล้วโดยได้

มีการนำมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพในกระบวนการยุติธรรมเช่นสหภาพความคณะกรรมการผู้ประกอบวิชาชีพรับรองนิติกรรมเป็นต้นโดยองค์กรวิชาชีพต่างๆเหล่านี้มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนอิสระต่อมาในปีค.ศ. 1940 ได้มีการจัดตั้งองค์กรวิชาชีพอื่นๆที่ไม่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมขึ้นมาอีกคือองค์กรวิชาชีพเกษตรกรรมองค์กรวิชาชีพแพทยองค์กรวิชาชีพสถาปนิกและองค์กรวิชาชีพเภสัชกร เป็นต้นองค์กรวิชาชีพต่างๆที่เกิดขึ้นมาภายหลังนี้มีสภาพเป็นองค์กรเอกชนที่จัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมหรือการดำเนินงานขององค์กรวิชาชีพต่างๆเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์มหาชนกล่าวคือควบคุมผู้ประกอบวิชาชีพที่ต้องติดต่อกับประชาชนให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดีไม่ให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากการประกอบวิชาชีพนั้นๆแม้ว่าองค์กรวิชาชีพจะมีโครงสร้างและระบบการบริหารงานภายในที่เป็นแบบเอกชนแต่ในการดำเนินการขององค์กรวิชาชีพกลับมีการใช้อำนาจตามกฎหมายมหาชนกล่าวคืออำนาจในการตรากฎข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ในการประกอบวิชาชีพการควบคุมการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งถือเป็นนิติกรรมทางปกครองหรืออำนาจในการพิจารณาลงโทษทางวินัยเมื่อสมาชิกขององค์กรวิชาชีพทำผิดข้อปฏิบัติทางวิชาชีพและการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพซึ่งเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดมีสถานะเช่นคำพิพากษาของศาลสำหรับเหตุผลที่องค์กรวิชาชีพมีทั้งอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองในการวางกฎเกณฑ์ต่างๆและอำนาจเช่นศาลในการพิจารณาวินิจฉัยความผิดก็เนื่องมาจากองค์กรวิชาชีพเหล่านี้ได้รับมอบอำนาจจากรัฐให้เป็นผู้ดูแลควบคุมและดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพนั้นๆเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดจึงต้องมีการมอบอำนาจของรัฐบางประการให้เพื่อที่จะสามารถจัดระเบียบในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะเมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้วฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมากับการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกันคือ

1. มาตรการทางกฎหมายฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภทคือ

นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไปได้แก่การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไปนิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร

นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคลได้แก่นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเป็นการเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะเรื่องเช่นคำสั่งห้ามคำสั่งให้ทำการอนุมัติการอนุญาตการเพิกถอนใบอนุญาตเป็นต้นนิติกรรมทางปกครองประเภทนี้เป็นนิติกรรมทางปกครองที่ผู้ตราจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดกล่าวคือจะต้องทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

สัญญาทางปกครองสัญญาทางปกครองเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำ และในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆของฝ่ายปกครองเพื่อใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนไปดำเนินการจัดทำได้จะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมแต่อย่างไรก็ตามก็มีในบางกรณีที่สัญญาทางปกครองสามารถนำมาใช้กับการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองได้เช่นในกรณีเกี่ยวกับการค้นคว้าหรือวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่ฝ่ายปกครองสามารถว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่างๆวิจัยโดยการทำข้อตกลงเป็นสัญญาทางปกครอง

2. บุคลากรของรัฐได้แก่บุคลากรทุกประเภทที่ทำงานให้กับฝ่ายปกครองบุคลากรของรัฐนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบุคลากรของรัฐมีหลายประเภทโดยส่วนใหญ่ของบุคลากรจะได้แก่ “ข้าราชการ” นอกจากนั้นก็จะเป็นบุคลากรที่เรียกกันว่า “เจ้าหน้าที่” (Agent) ซึ่งมีอยู่หลายประเภทเช่นกันคือข้าราชการได้แก่บุคคลซึ่งสมัครใจเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองอย่างถาวรและมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความนี้แล้วจะเห็นได้ว่าการที่จะเป็นข้าราชการจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือมีการเข้าเป็นข้าราชการมีการทำงานกับองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะและมีความถาวรในการทำงานข้าราชการของรัฐมีได้ทั้งข้าราชการส่วนกลางและข้าราชการส่วนท้องถิ่นเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐอาจมีบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการเข้าร่วมในการดำเนินงานตามปกติขององค์กรได้บุคคลประเภทดังกล่าวได้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งมิได้มีสถานะเป็นข้าราชการเจ้าหน้าที่มีอยู่ 3 ประเภทคือ

ลูกจ้างได้แก่บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่างๆโดยมีตำแหน่งหน้าที่และทำงานตามที่ฝ่ายปกครองมอบหมายให้การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวรดั่งเช่นข้าราชการลูกจ้างจะเข้าทำงานโดยวิธีการจ้างมีการทำสัญญาจ้างเฉพาะตัวบุคคลซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบบที่กำหนดโดยฝ่ายปกครองและมีเอกสารแนบท้ายที่เป็นกฎเกณฑ์แบบซึ่งกำหนดถึงกฎเกณฑ์ต่างๆในการปฏิบัติหน้าที่ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพอายุที่จะเกษียณฯลฯและนอกจากนี้ฝ่ายปกครองสามารถเลิกจ้างลูกจ้างเวลาใดก็ได้แต่ต้องจ่ายค่าทดแทนในการเลิกสัญญาดังกล่าวด้วย

ผู้ร่วมงานอาสาสมัครได้แก่บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะเช่นอาสาสมัครดับเพลิง เป็นต้น

ผู้ร่วมงานที่ถูกเกณฑ์ได้แก่บุคคลซึ่งเข้ามาร่วมงานกับฝ่ายปกครองโดยไม่สมัครใจกล่าวคือมีการสั่งการหรือเรียกเข้ามาร่วมงานเช่นในยามสงครามบุคคลตามที่กฎหมายกำหนดจะถูกเกณฑ์มาเป็นทหารส่วนในยามสงบนั้นฝ่ายปกครองสามารถเกณฑ์หรือเรียกให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้า

ช่วยเหลือฝ่ายปกครองในกรณีเกิดเพลิงไหม้หรือภัยพิบัติหรือในกรณีอื่นฝ่ายปกครองอาจเรียกบุคคลอื่นมาร่วมในการดำเนินการของฝ่ายปกครองเช่นมาร่วมเป็นลูกขุนหรือมาเป็นพยานในศาล เป็นต้น

3. ทรัพย์สินในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะบ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นต้องได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งสังหาริมทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้วฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งหลายได้สองวิธีคือการได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งกับการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้นเพื่อที่จะได้มาครอบครองฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งซึ่งโดยทั่วไปจะได้แก่การทำสัญญาตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งหรือกฎหมายพาณิชย์เช่นการทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนเป็นต้นนอกจากนี้ฝ่ายปกครองยังอาจได้สังหาริมทรัพย์โดยการรับบริจาค (Donations) หรือโดยรับมรดก (Legs) ซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาคหรือรับมรดกไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับหรือผู้มีอำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งอย่างไรก็ตามฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษเพื่อใช้ในการจัดหาสังหาริมทรัพย์เช่นสัญญาจัดหาพัสดุซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุโดยมีแนวคำวินิจฉัยศาลปกครองที่มีมานานและหลายคำวินิจฉัยที่ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุเหล่านี้เป็นสัญญาทางปกครองด้วยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์นั้นฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดาทั่วไปเช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ดังที่บัญญัติได้ในกฎหมายแพ่งเช่นซื้อขายแลกเปลี่ยนรับบริจาคหรือรับมรดก เป็นต้นแต่ในบางกรณีเมื่อฝ่ายปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อสังหาริมทรัพย์ในบางแห่งเพื่อจัดทำบริการสาธารณะหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะโดยฝ่ายปกครองไม่สามารถได้อสังหาริมทรัพย์นั้นมาด้วยวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งจึงจำเป็นที่ฝ่ายปกครองจะต้องมีวิธีพิเศษที่จะทำให้ฝ่ายปกครองได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์เหล่านั้นซึ่งในประเทศฝรั่งเศสฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินด้วยวิธีพิเศษใน 3 กรณีด้วยกันคือการเวนคืนเพื่อประโยชน์สาธารณะการแปรสภาพให้เป็นของรัฐและการยึด

4. อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองเป็นเครื่องมือทางกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้นิติบุคคลซึ่งจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจพิเศษที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากวิธีการทางกฎหมายเอกชนซึ่งเรียกกันว่าอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองหรือเอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครองอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองนี้เป็นอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีเหนือเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่างๆเช่นการเวนคืนการยึดทรัพย์สินการเข้าครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเป็นการชั่วคราวการลงโทษหรืออาจเป็นเอกสิทธิ์ที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครองเช่นการไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้ เป็นต้นจะสังเกตเห็นได้ว่าบริการ

สาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครองจะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชนและมีอำนาจพิเศษดังกล่าวอยู่ในบริการสาธารณะนั้นๆจะเห็นได้ว่าการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้นฝ่ายปกครองอาจเข้ามามีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกันไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุการก่อสร้างการซื้อขายต่างๆที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วยความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้นต้องแสดงออกโดยผ่าน “กติกา” สาขาคือต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนเพื่อเข้าผูกพันกันในการดำเนินการต่างๆซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้นในบางประเทศเช่นประเทศฝรั่งเศสถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกันโดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

7. หลักการบริการสาธารณะ

พงศ์สันต์ศรีสมทรัพย์และปิยะนุชเงินคล้าย (2545, หน้า 33 – 34) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพหมายถึงการให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูงแต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบหมายถึงการให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนองหมายถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัดสามารถเลือกใช้บริการได้สอดคล้องกับความพอใจไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขออีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็วหมายถึงการลดขั้นตอนให้น้อยที่สุดงานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้องหมายถึงการจัดบริการให้สอดคล้องกับความ ต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจหมายถึงการทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์หมายถึงการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการมีความใส่ใจสนใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับหมายถึงการให้ความสำคัญไม่เลือกปฏิบัติต้อนรับด้วยความสุภาพไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชนไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจหมายถึงทำทุกอย่างด้วยใจไม่แฉะหรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขันหมายถึงการพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นๆในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
11. หลักความกระฉับกระเฉงหมายถึงการตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
12. หลักภาพพจน์ที่ดีหมายถึงการที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการยอมรับการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดีทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วนเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกันซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

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

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

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

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

วิลลิสท์ ทรียงกูร (2525, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาวะแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ เป็นต้น

วิลลิสท์ ทรียงกูร (2525) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี -เลว พอใจ -ไม่พอใจ สนใจ -ไม่สนใจ เป็นต้น”

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

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

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

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

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

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

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 33) และสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 21) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับการไว้คัล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าเกิดขึ้นหลังจากได้รับการว่าเจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหานั้นที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อย เพียงใด โดยแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

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

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิตติมา ปริติลล (2524) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้
 อัจฉนา โทบุญ (2534 อ้างถึงใน พัทธกิจ ตรีชิต. 2538: 23) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกจากทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 131) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ การตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 15) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2538 : 1-4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ
 ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ
 ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

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

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

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

Morse(1958, p. 27 อ้างถึงใน ทิพา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้ โดยลดความตึงเครียดเพราะความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้ามีความต้องการมากก็จะมีปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความเครียดก็จะลดลง

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

Davis (1967:61อ้างถึงในจรรยา ศิริพร. 2537 : 14) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายาม ที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ด้อยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

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

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

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

Good (1973 : 19 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา. 2535 : 19) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการ นั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและ ในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะ เกิดขึ้น

Shelly (1975, p. 252-268 อ้างถึงใน ทิพา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 8) ได้ศึกษา แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบ ของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มี ความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความ พึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

Anastasi (1976: 534) ได้ให้ความหมายของเจตนาคิดว่า “เป็นความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยา ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นพวก ๆ ในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ”

Fitzgerald & Durant(1980, p.589) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าหมายถึง การประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (perceptions) ถึงการส่ง มอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับและเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน(judgement) ของบุคคลนั้นด้วย (วัลลภา ชายหาด, 2532, หน้า 11)

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือ ทศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุ วัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของ บุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อม อื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป ในการศึกษาความพึงพอใจได้มีการศึกษาเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีอำนาจ หน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow(1954, อ้างใน รัตตัญญู เทียนปฐม 2538 : 16-17) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มีสมมติฐานอยู่ 3 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
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 ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดตามมาจากความต้องการทางสังคม คือความต้องการที่อยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

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

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ตน (Self – actualization or Self realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จึงมีไม่มาก เพราะการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่พอใจของคนอยู่แล้ว ความต้องการในขั้นนี้ก็คือความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิด

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

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) หรือเรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two – Factors Theory) หมายถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความ

ไม่พึงพอใจของ 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 พิจารณาแล้วความต้องการประกอบการคือ องค์ประกอบค่าจูนและความปรารถนาที่สองคือ องค์ประกอบจูงใจรวมเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ และพบว่าองค์ประกอบที่เป็นมูลเหตุ หรือปัจจัยพื่อใจในงานและไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อาจจำแนกความหมายของทั้งสองทฤษฎีได้ดังนี้

ทฤษฎีจูงใจ คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เช่น

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือในด้านความสำเร็จในงาน
3. ลักษณะงานที่ทำ
4. ความรับผิดชอบในงาน
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ทฤษฎีค่าจูน (Hygiene Factors) คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ปัจจัยเหล่านี้จึงต้องทำหน้าที่ค่าจูนไม่ให้คนเกิดความท้อถอยในการทำงาน เรียกว่า เป็นปัจจัยค่าจูนมีดังนี้ คือ

1. ค่าจ้างหรือเงินเดือน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ทางก้าวหน้าในอนาคต
4. วิธีการปกครองบังคับบัญชา
5. นโยบายและการบริหารงาน
6. สภาพการทำงาน
7. ชีวิตส่วนตัว
8. ความมั่นคงของงาน
9. ฐานะทางสังคม

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า งานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การ

ส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Enpectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไป บุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างสูงอีกว่า ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความ ต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากการคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นบุคคลจะต้องรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากพฤติกรรม และถ้าหากจะให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของ กำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา (สมยศ นาวิการ, 2521 : 149-156) ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของ พฤติกรรมภายในองค์กร คือ

1. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคลและสภาพแวดล้อม คน จะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อ สภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกัน จะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน
2. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์กร การตัดสินใจเหล่านี้ อาจจะเป็นเรื่องของ 1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายใน สถานที่ทำงาน หรือ 2) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายาม จะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน
3. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ จะมีความ พึงพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไร ถึงจะดีที่สุด
4. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐาน ของความคาดหวังของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อย แค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยง พฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามาที่ไม่ต้องการ (สมยศ นาวิการ, 2522: 289-390)

นอกจากนี้ Vroom (1964) ยังได้เสนอแนวความคิดว่า แรงจูงใจเท่ากับผลรวมของ ความพอใจคูณกับความคาดหวัง ความคาดหวังก็คือ ความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างใดอย่าง

หนึ่ง เช่น ความน่าจะเป็นเท่ากับเท่าไร ถ้าหากทำงานหนัก จะได้ผลสูงขึ้นหรือไม่ ความน่าจะเป็นมีค่าตั้งแต่ศูนย์ คือ ไม่มีโอกาสเลย จนถึงหนึ่ง คือ มีโอกาสแน่นอน ถ้าหากแน่ใจว่าการทำงานหนักสามารถทำให้ผลลัพธ์ขึ้นแล้ว ความคาดหวังก็จะเข้าใกล้หนึ่งเป็นผลให้แสดงพฤติกรรมนั้นและนอกจากนั้นได้เสนอความคิดต่อไปอีกว่า การมุ่งใจเป็นกระบวนการหนึ่งที่ครอบงำทางเลือกของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือก บุคคลจะต้องเผชิญกับกลุ่มผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งโดยอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การเลือกดังกล่าวนี้ จะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ระดับที่สองอย่างไร การรับรู้ของบุคคลในเรื่องความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้เรียกว่า สื่อกลาง (Instrumentality)

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

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equality Theory) ทฤษฎีนี้เสนอว่า ตัวกำหนดให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และพึงพอใจในงานของตนหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมที่ได้รับ ผลตอบแทนจากการทำงาน ความยุติธรรมที่ว่าเป็นคือ อัตราส่วนระหว่างสิ่งป้อนเข้า (Input) ที่บุคคลใส่เข้า ในกระบวนการทำงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับตอบแทนออกมา หลังจากปฏิบัติงานไปแล้ว (Output) เปรียบเทียบกับอัตราส่วนแบบเดียวกันนี้ของบุคคลอื่น

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

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติคือมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าที่ ทำความก้าวหน้าการบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียด ดังนี้ (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ, 2517, หน้า81 ;อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า12)

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

1.2 ความก้าวหน้า (promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงาน จนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติ งานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคลคือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือ และให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

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

การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาราช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาให้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

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

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคืบกับมาใช้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
6. ความมีระเบียบในการบริการ

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

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

5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ในด้านปริมาณและคุณภาพให้มี ความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ขึ้นไปเรื่อย ๆ เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถกำหนดความพึงพอใจของ ประชาชนในบริการของกรมศุลกากร โดยสรุปได้ 5 ประการ (พีระ สيناเจริญ, 2544, หน้า 8-9)

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นต้อง เป็นไปอย่างเสมอภาค (equal able service) แก่ผู้บริการ เช่น การให้บริการผู้มาติดต่อตามลักษณะ ลำดับก่อน - หลัง โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้การดูแลต้อนรับ ไม่เลือกปฏิบัติหรือให้บริการผู้มาติดต่อ เฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) ตามความจำเป็น รับผิดชอบในการบริการ และความต้องการของผู้มาติดต่อ ช่วงเวลา ความผิดพลาดจาก การไม่ทันเวลาอาจทำให้สินค้าที่นำเข้ามาไปใช้ในกระบวนการผลิตไม่ทัน อาจทำให้กระบวนการผลิต หยุดชะงักได้ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าถือได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นช่วยให้อุตสาหกรรมใน ประเทศประสบผลสำเร็จ สนองตอบนโยบายรัฐบาล

3. ความสามารถในการจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (sample service) แก่ความ ต้องการของผู้มาติดต่อ คือการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตามช่วงเวลาและโอกาส เพื่อไม่ให้ผู้มา ติดต่อรอนาน

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการ หยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ เช่น ในช่วงกลางวันปกติจะหยุดรับประทานอาหาร กลางวันหน่วยงานควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรกลางวันเพื่อคอยบริการผู้มาติดต่อ หรือการติดต่อในช่วงเช้า งานอาจยังไม่เสร็จ ก็ให้เจ้าหน้าที่นั้น ๆ บริการให้จนสิ้นสุด แล้วค่อยไปทานอาหารกลางวัน ซึ่งงานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้น ๆ หากหยุดพักอาจทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้มาติดต่อ กับเจ้าหน้าที่ได้

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ตาม ลักษณะของการให้บริการนั้น ๆ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น เมื่อมีการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ ผู้มาติดต่อสามารถใช้ความเร็วและทันเวลา มีบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่องแล้ว ควรจัดหน่วยงานต่อเนื่อง เช่น งานชำระภาษี งานตรวจสอบสินค้าให้ทำงานต่อเนื่องไปได้เลย คือ การให้บริการแก่ผู้นำเข้าแบบ ONE STOP SERVICE ทำให้การมาติดต่อราชการเสียเวลาเพียง เล็กน้อยแต่ได้ผลงานมาก อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่ค่อยชำนาญหรือทราบ รายละเอียดในการติดต่อกันนัก จะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจ

และกรณีการให้บริการอย่างก้าวหน้านี้ ปัจจุบันกรมศุลกากรได้นำเอาระบบ EDI (electronic data interchange) มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติพิธีกรมศุลกากร ผู้นำเข้าสามารถดำเนินการติดต่อ

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

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

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 สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation Foreman's Institute, 1963 อ้างถึงใน ธีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9 - 11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้พื้นฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือ การขอภัยและยอมรับผิดขอต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างหนึ่งที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมดผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่กระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ แนวความคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านความสัมพันธ์ภาพที่กระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 15 ข้อดังนี้ ฟรีแมนเทิล (Freemantle, 1933 อ้างถึงในธีระศักดิ์ วรระสุข, 2537, หน้า 12-16)

1. รักษาความสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ เมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการ จะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งแปลกต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกของผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามารวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์เข้าถือว่าการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์การ การวิจัยพบว่า เวลา 5 วินาที เป็นเวลาที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ผู้รับบริการที่ใช้บริการทางโทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ได้
3. มีการตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงานหรือองค์การอาจไม่จำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การควรจะได้รับ การตอบทันทีทั้งนี้ ควรจะทำให้เสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ที่ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้เสร็จเมื่อใด ในการตอบเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้เจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้น ๆ ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็น ด้ แสดงว่าได้ตอบไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน
4. ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่า เวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้น การปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียเวลาและเสียเศรษฐกิจ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการการจัดระบบนัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอยแต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแสดง กิริยามารยาทเรียบร้อยถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มีผู้ ศึกษาวิจัย พบว่า ผู้รับบริการประมาณ 1% ที่แสดงกิริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อผู้ ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99% ที่มีความสุขทราบดีว่าบริการ ถ่อมถ่อมตนแต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจำนวน 1% นี้ก็ควรได้รับบริการที่สุภาพ และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวตอบ การมี ทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า มีคำพูดที่อ่อนหวาน หรือ ราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตา คำพูดขอบคุณที่ให้แก่ ผู้รับบริการแม้เพียงสิ่งเล็กน้อยแต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้ ผู้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการควรรีบไปหาหรือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ ผู้รับบริการจะมาหา เช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะมาพบการ กระทำเช่นนี้

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

8. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บน รากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

9. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขาดเสียหาย จะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้น อัน เนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดขึ้นแก่ หน่วยงานหรือองค์การที่สำคัญคือย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

10. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควร ปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคน เดียวกันเพราะจะสร้างทัศนคติในทางลบให้เกิดขึ้นเป็นทวีคูณ

11. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นใน หน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

12. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการโดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานในลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักระ

ความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวว่า ตนเองไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องนี้ขอให้ไปถามผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองอาจจะไม่ใช่ผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตามลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าคุณมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

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

14. อย่างมองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ การมองข้ามสิ่งเล็กๆ น้อยๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ก็อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแปลก หรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่น การเรียกชื่อผู้มาขอรับบริการผิดพลาด เป็นต้น

15. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่า แต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสววยแบบดาราหรือนักแสดง คือ ต้องให้มีความเหมาะสมหลักการพื้นฐานข้อนี้ เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่าผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ไม่สวยงามก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาเองว่า หน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ คงให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกัน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือมีคุณสมบัติด้อย อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ดีๆ เป็นต้น

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ

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

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

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (sample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ(public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง จากการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ (Fitzgerald and Durant, 1980, p.586 ; อ้างถึงใน จรุงนัย บัวทิพย์, 2540, หน้า 13)

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

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

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

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภา ขายหาด (2535, หน้า 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะดังนี้

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

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

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

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

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

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

Millet (1970) ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory services) คือความรู้สึกรับรู้ของประชาชนที่ประเมินคุณลักษณะของการบริการใน 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) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการผลิต ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
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) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งด้านปริมาณขนาดกำลังคนและงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค

ความยาว ประมาณ 15 กม. ลงสู่ทะเลอ่าวไทยบริเวณชุมชนปากน้ำ 2 ด้านทิศเหนือมีคลองทับมาและ
ด้านทิศตะวันออกมีคลองคาและคลองชลประทาน

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ตั้งอยู่ในเขตภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน ได้รับอิทธิพลของทะเลทำให้อากาศไม่
ร้อนจัดมีอุณหภูมิโดยเฉลี่ย 28 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยตลอดปี 1,501 มม. ความชื้น
สัมพัทธ์เฉลี่ย 76.7

4. เขตการปกครอง

เทศบาลนครระยองครอบคลุมพื้นที่ของ 4 ตำบล คือ 1. ตำบลปากน้ำ 2. ตำบลท่า
ประดู่ 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	2,677	2,581	5,258	
2	5 – 9	2,975	2,846	5,821	
3	10 – 14	2,632	2,567	5,199	
4	14 – 19	2,111	1,984	4,095	
5	20 - 24	1,911	2,128	4,039	
6	25 – 29	1,898	2,169	4,067	
7	30 – 34	1,866	2,569	4,435	
8	35 – 39	2,162	2,905	5,067	
9	40 – 44	2,360	2,810	5,170	
10	45 – 49	2,067	2,397	4,464	
11	50 – 54	1,747	2,017	3,764	
12	55 – 59	1,404	1,764	3,168	
13	60 – 64	1,096	1,384	2,480	
14	65 – 69	744	1,046	1,790	
15	70 -74	491	727	1,218	

16	75 – 79	345	519	864	
17	80 – 84	207	354	561	
18	85 – 89	89	163	252	
19	90 – 94	28	65	93	
20	95 – 99	14	21	35	
21	มากกว่า 100	5	4	9	
22	ไม่ทราบอายุ	.	.	.	
23	ไม่ใช่สัญชาติ ไทย	.	.	.	
	รวมทั้งสิ้น	28,829	33,020	31,849	

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2560

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)ผ่านอำเภอวังจันทร์ถึงอำเภอกแกลง และ เชื่อมเข้ากับถนนสุขุมวิทที่อำเภอกแกลง
- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3138 สายบ้านค่าย-บ้านบึง ซึ่งต่อจากถนนจันทอุดม ไปอำเภอบ้านค่าย และอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีถนนสาย 3138 นี้สามารถใช้เป็นเส้นทางเข้าสู่จังหวัดชลบุรีและจังหวัดกรุงเทพฯ และเข้าสู่ทางหลวงสายอำเภอสัตหีบ- อำเภอกบินทร์บุรี ไปจังหวัดนครราชสีมา สู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้เช่นเดียวกัน

2. การประปา

- จำนวนครัวเรือนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยองมีน้ำประปาใช้แทบทุกครัวเรือน

- ชุมชนสนามเป้าซอย 1 ซึ่งมีปัญหาเรื่องที่ดินเช่นเดียวกับชุมชนแหลมรุ่งเรือง ปัจจุบันใช้น้ำประปาหยอดเหรียญ ขาดความสะดวก และมีบางครอบครัวที่ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ น้ำประปา เช่น บางครอบครัวในชุมชนสนามเป้า
- หน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาระยอง
- ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคสาขาระยองมีกำลังผลิตจากโรงกรองน้ำบ้านค่ายทั้งหมด 77,010 ลบ.ม./วัน ปริมาณการจำหน่ายรวมทั้งเขตอำเภอเมือง 68,813 ลบ.ม./วัน (ข้อมูล ณ เดือน พ.ค.59)
- แหล่งน้ำที่ใช้ผลิตน้ำประปา
 - คลองใหญ่
 - อ่างเก็บน้ำชลประทานดอกทราย
 - คลองโพธิ์

3. ไฟฟ้า

พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ให้บริการอย่างทั่วถึง และไฟฟ้าสาธารณะประกอบด้วยโคมไฟฟ้าแบบมาตรฐาน โคมไฟฟ้าแบบเสาสูง โคมไฟฟ้าเกาะกลางชนิดโซเดียมไลท์ ประชาชนในเขตเทศบาลนครระยอง ส่วนมากมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน ได้รับการบริการไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 100ของพื้นที่ทั้งหมด

4. การสื่อสาร

- (1) มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 2 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

เศรษฐกิจและสังคม

1. พัฒนาการความเป็นมาของเศรษฐกิจและสังคมเมืองระยอง

จากการศึกษาประวัติศาสตร์และการค้นพบหลักฐานทางโบราณคดี โดยเฉพาะการค้นพบซากเรือจมและข้าวของเครื่องใช้ต่างๆ ตามพื้นที่ชายฝั่งของอ่าวระยองเป็นสิ่งที่พอกำหนดได้ว่าการสัญจรไปมาของการค้าขายทางทะเลในพื้นที่นี้อยู่ตลอดเวลาตั้งแต่พุทธศตวรรษที่ 20-21 เป็นต้นมา

หรือในสมัยของพระเจ้าปราสาททองได้มีพ่อค้าจากประเทศตะวันตกเข้ามาตั้งสถานการค้าในพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกรวมทั้งบริเวณเมืองระยองด้วย ทำให้รัฐบาลไทยสมัยนั้นต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลและจัดระบบเพื่อเก็บภาษีทำให้มีการรวบรวมผู้คนเข้ามาและเกิดเป็นหมู่บ้านและขยายเป็นเมืองในเวลาต่อมาช่วงรัตนโกสินทร์ตอนต้น (รัชกาลที่ 1-3) ได้มีคนจีนอพยพเข้ามารับจ้างเป็นแรงงานและมีอาชีพเป็นพ่อค้าตลอดจนทำสวนทำไร่กันมาก ทำให้เกิดชุมชนที่เป็นย่านตลาด ย่านการค้า

การเข้ามาตั้งหลักแหล่งของคนจีน ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจและสังคมระหว่างเมืองและหมู่บ้าน เพราะคนจีนที่เป็นพ่อค้า คือผู้ที่นำสินค้าจากเมืองไปแลกเปลี่ยนสินค้าทางเกษตรกับสินค้าป่าจากชาวบ้านในถิ่นต่างๆ ในขณะที่ชาวพื้นเมืองที่อยู่มาแต่เดิมมีอาชีพการทำประมง

ซึ่งมีทั้งเรือขนาดใหญ่ที่ใช้ใบเรือแจวและเรือพายขนาดเล็ก เป็นพาหนะที่ใช้ในการ ประมง นอกจากอาชีพทำการประมงแล้วยังมีอาชีพการกสิกรรมซึ่งมีทั้งทำนา ทำไร่ ทำสวน และการ ค้าขายโดยรับซื้อของป่า เช่น ไม้ น้ำมันยาง หวาย เถาวัลย์ ชีได้ ไม้ฝ้างและของป่าอื่นๆ ตามแต่ฤดูกาลจะ อำนวย แล้วขนส่งมาขายต่อที่กรุงเทพฯ หรือจังหวัดใกล้เคียง โดยใช้เรือใบเป็นพาหนะล่องเลาะเลียบ ชายฝั่งมา ท่าเรือที่สำคัญของเมืองระยองในขณะนั้นคือ ท่าประดู่ ซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งท่าเรือรับส่ง ผู้โดยสารและสินค้า นอกจากนี้พบว่าระยองอาจจะเป็นเมืองที่มีความสำคัญในการต่อเรือ อยู่ต่อเรือที่ว่า นี้ตั้งอยู่ที่ ท่าแพรกมะขาม ปัจจุบันคือบริเวณสี่แยกถนนยมจินดา กับถนนหลักเมืองตัดกัน ในอดีตนั้น ประเทศญี่ปุ่นเคยมาสั่งต่อเรือที่นี่ แล้วนำกลับไปใช้ที่ญี่ปุ่น ในปัจจุบันก็ยังพบว่าอาชีพการต่อเรือ เป็น อาชีพที่สำคัญอาชีพหนึ่งของคนที่นี่ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าเมืองระยองตั้งแต่อดีตนั้น มีบทบาทในฐานะ ของการเป็นเมืองท่าในการขนส่งสินค้า

ต่อมาในสมัยที่จอมพลป.พิบูลสงครามเป็นนายกรัฐมนตรีซึ่งเป็นช่วงต้นของสงคราม เอเชียบูรพาภิบาลไทยเตรียมการที่จะต่อสู้กับรัฐบาลฝรั่งเศส เพื่อป้องกันดินแดนด้านตะวันออกของ ประเทศ คือบริเวณจันทบุรีและตราด จึงได้สร้างถนนสุขุมวิทขึ้น เพื่อใช้เป็นเส้นทางขนส่งทหารและ ยุทโธปกรณ์ผลพวงจากการเกิดขึ้นของถนนสุขุมวิท นั้น ทำให้การขนส่งทางน้ำลดความสำคัญลงอย่าง มาก เพราะประชาชนหันมาใช้บริการขนส่งทางบกแทน โดยย่านการค้าธุรกิจการค้าและการขนส่งที่ สำคัญของเมืองระยองในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่สอง ก็คือบริเวณ “ถนนยมจินดา”

ต่อมาประมาณปีพ.ศ. 2514 นักธุรกิจโรงงานน้ำตาลและโรงแรมในสมัยนั้น (คน ท้องถิ่นรู้จักในนามเสี้ยก้ง) ได้เข้ามาลงทุนทำศูนย์การค้า “สตาร์พลาซ่า” ขณะเดียวกันพลอากาศเอก ทวีจุลทรัพย์ซึ่งเป็นรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม ได้สั่งการให้ย้ายท่ารถโดยสารออกมาตั้งที่ศูนย์การค้า แห่งนี้ด้วย ทำให้ย่านการค้าเดิมที่ถนนยมจินดาซบเซาลงไปอย่างช้าๆ พ่อค้าแม่ค้าเริ่มทยอยย้ายตาม กันออกมาทำมาค้าขาย ที่ศูนย์การค้าแห่งนี้จนกลายเป็นย่านเศรษฐกิจแห่งใหม่ของเมืองระยอง ช่วง เวลาเดียวกันนั้นได้เกิดสงครามเวียดนามรัฐบาลไทยได้อนุญาตให้สหรัฐอเมริกาเข้ามาตั้งฐานทัพทาง อากาศและท่าเทียบเรือบรรทุกขนาดใหญ่สำหรับขนถ่ายอาวุธยุทโธปกรณ์ในประเทศไทยทำให้เกิดมี การก่อสร้างขนาดใหญ่ ทั้งสนามบินและท่าเรือน้ำลึกส่งผลให้เศรษฐกิจในย่านนี้รวมทั้งเมืองระยอง ขยายตัวขึ้นไปด้วยต่อมานับแต่ช่วงปีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 5 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ กำหนดให้พื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกรวมทั้งจังหวัดระยอง เป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมหนัก และท่าเรือน้ำลึกเพื่อขนถ่ายสินค้า ทำให้มีแรงงานจากภาคเกษตรกรรมจำนวนมากเข้ามาเป็นแรงงาน ในภาคอุตสาหกรรมผลพวงที่สืบเนื่องมาจากการพัฒนาอุตสาหกรรมและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ อย่างรีบเร่งของเมืองระยองในช่วงที่ผ่านมา ทำให้สภาพทางสังคมเศรษฐกิจของเมืองระยองในปัจจุบัน มีลักษณะผสมผสานระหว่างวิถีชีวิตแบบชนบท และความเป็นเมืองใหม่ ทั้งนี้มีความสัมพันธ์กับ ลักษณะทางกายภาพและที่ตั้งของเมืองแต่ละชุมชนดังนี้

- พื้นที่บริเวณชานเมืองได้แก่ บริเวณชุมชนเกาะกลอยบางส่วนของชุมชนพุนไฉ่ บางส่วนของชุมชนสองพี่น้องบางส่วนของชุมชนกันปึกและบางส่วนของชุมชนทุ่งไตนด ชุมชนเนินพระ เป็นพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่ไม่หนาแน่นมากนัก บริเวณแถบนี้ในอดีตเป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญของเมือง แต่ในปัจจุบันวิถีชีวิตของชุมชน มีการปรับเปลี่ยนจากสังคมเศรษฐกิจแบบเกษตรกรรมมาสู่เศรษฐกิจการค้าและบริการเป็นหลักโดยกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญก็คือธุรกิจที่พักอาศัยบ้านเช่าและร้านค้าสำหรับบริการแรงงานจากต่างถิ่นที่เข้ามาพักอาศัยในจังหวัดระยอง อย่างไรก็ตามในพื้นที่แถบนี้ก็ยังพบการทำเกษตรกรรมอยู่บ้างประปรายเช่น สวนพุทราฝักสวนครีว และปศุสัตว์ ในอนาคตพื้นที่แถบนี้กำลังเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินจากพื้นที่เกษตรกรรมไปสู่ที่พักอาศัยซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมติดตามมาโดยเฉพาะปัญหาการระบายน้ำในยามที่เกิดฝนตกหนักเนื่องจากพื้นที่ที่เคยเป็นหนองน้ำและแหล่งรองรับน้ำได้ถูกถมและปรับพื้นที่จนหมด

- พื้นที่ศูนย์กลางเศรษฐกิจของเมือง (downtown)เทศบาลนครระยอง มีพื้นที่ศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของเมืองที่สำคัญอยู่ 2 บริเวณก็คือ

- 1) บริเวณสองฟากฝั่งของถนนสุขุมวิทและพื้นที่ใกล้เคียง
- 2) พื้นที่บริเวณถนนอารีย์ราษฎร์และถนนสมุทรคงคา

1. พื้นที่บริเวณริมถนนสุขุมวิทและพื้นที่ใกล้เคียง อันได้แก่ถนนยมจินดาถนน

ราษฎร์บำรุงถนนตากสินมหาราชและถนนจันทอุดมเป็นย่านที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของย่านนี้ก็คือเป็นย่านศูนย์กลางการค้าเป็นศูนย์กลางการขนส่งธุรกิจการเงินโรงแรมและธุรกิจบริการของเมือง อย่างไรก็ตามศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของเทศบาลนครระยอง มีแนวโน้มที่จะขยายตัวขึ้นไปทางทิศเหนือตามเส้นทางของถนนจันทอุดม เนื่องจากจะเป็นพื้นที่ที่มีประชากรเข้ามาอยู่อาศัยอย่างหนาแน่นในอนาคตนอกจากความเป็นศูนย์กลางด้านการค้าและภาคบริการแล้วยังพบว่าพื้นที่โดยรอบของย่านนี้เป็นที่พักอาศัยของประชากรแฝงที่มาจากต่างถิ่น ประชากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหาบเร่แผงลอยและแรงงานรับจ้างทั่วไป การที่ประชาชนเหล่านี้ เลือกที่จะพักอาศัยอยู่บริเวณขอบของ downtown ก็เนื่องจากอยู่ใกล้แหล่งประกอบอาชีพและมีความสะดวกในการเดินทางออกมาประกอบอาชีพ ประชาชนกลุ่มนี้มักจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเป็นเครือญาติกันหรือเป็นคนในหมู่บ้านเดียวกันที่ชักชวนกันเข้ามาหาถิ่นที่นี้จากการคาดการณ์ในปัจจุบันพบว่าจำนวนประชากรจากต่างถิ่นมีจำนวนใกล้เคียงกับจำนวนประชากรที่เป็นคนท้องถิ่นพื้นเพเดิมของเทศบาลนครระยองดังนั้นหากมองในแง่เศรษฐกิจแล้วประชากรกลุ่มนี้นับว่ามีบทบาทที่สำคัญยิ่ง ต่อการเคลื่อนตัวของระบบเศรษฐกิจเมืองระยอง ในขณะที่หากมองในทางสังคม ประชากรกลุ่มนี้แม้จะมีจิตวิญญาณและวัฒนธรรมดั้งเดิมของตัวเองอยู่ แต่ก็สามารถปรับตัวเองเข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่นได้อย่างกลมกลืน

2. พื้นที่บริเวณริมถนนราชชุมพล (ค.2)เป็นย่านที่เกิดจากการขยายตัวของเมืองไปตามถนนฝั่งเมือง ซึ่งเป็นถนนคู่ขนานกับถนนสุขุมวิท ด้านทิศเหนือมีหมู่บ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นจำนวนมาก มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ที่ดินมีราคาสูงมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริเวณนี้ได้แก่การถมที่ดินขวางทาง น้ำ เพื่อสร้างบ้านจัดสรร ส่งผลให้ประสบปัญหาน้ำท่วมทุกปี และปัญหาการจราจรติดขัด เนื่องจากประชากรที่อาศัยอยู่ในบริเวณนี้ส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างถิ่นที่มาซื้อบ้านพักอาศัย และจะต้องเดินทางออกไปประกอบอาชีพตามโรงงานอุตสาหกรรมและสถานที่ต่างๆ

3. บริเวณถนนอารีย์ราษฎร์และถนนสมุทรคงคา พื้นที่ย่านนี้เป็นศูนย์กลางของสังคมเศรษฐกิจชาวประมงพื้นบ้านและอุตสาหกรรมประมงซึ่งเป็นเศรษฐกิจหลักที่มีความสำคัญมาแต่อดีตและยังคงความสำคัญอยู่ทุกวันนี้โดยจะพบว่ามีประชาชนในชุมชนต่างๆที่ประกอบอาชีพประมงดังนี้คือชุมชนสมุทรเจดีย์ชุมชนปากน้ำ 1ชุมชนปากน้ำ 2ชุมชนสัมฤทธิ์ ชุมชนมุสลิมปากคลองชุมชนบ้านปากคลองชุมชนกันปึกและชุมชนแหลมรุ่งเรืองจากข้อมูลการสำรวจภาคสนามและจากเอกสารพบว่าพื้นที่บริเวณนี้เป็นที่ตั้งของท่าเทียบเรือ 3 แห่ง โรงงานน้ำปลา 30 แห่ง และกิจการห้องเย็น 4 แห่ง มีครัวเรือนประมงพื้นบ้านขนาดเล็กและครัวเรือนที่เป็นแรงงานในภาคประมงไม่น้อยกว่า 1,500 ครัวเรือน นอกจากนี้แล้ว ด้วยความที่เป็นแหล่งของประมงพาณิชย์ขนาดใหญ่ ความสำคัญให้ย่านนี้เป็นที่พักอาศัยของแรงงานต่างด้าว จากประเทศเพื่อนบ้านจำนวนมากซึ่งมีทั้งที่เป็นแรงงานถูกกฎหมายและแรงงานที่ผิดกฎหมาย ปัจจุบันปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมายนับเป็นปัญหาที่สำคัญเนื่องจากได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของแรงงานท้องถิ่นกล่าวคือ แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายที่ลักลอบเข้ามาความสำคัญทำงานจะมีค่าแรงที่ถูกมากความสำคัญให้แรงงานท้องถิ่นเดิมถูกกดค่าแรงและได้รับค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม

นอกจากเป็นศูนย์กลางทางด้านประมงแล้ว พื้นที่ย่านนี้นับว่าเป็นแหล่งบริการร้านอาหารทะเลและที่พักผ่อนหย่อนใจที่สำคัญของเมือง โดยจะพบร้านอาหารที่มีชื่อเสียงของเมืองระยองหลายร้านได้ตั้งอยู่ที่นี้ซึ่งนับว่าเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของเมืองระยอง

2.ด้านเศรษฐกิจ

ลักษณะทางเศรษฐกิจ มีลักษณะเด่นทางด้านการท่องเที่ยวและการประมง อาชีพที่สำคัญได้แก่ การพาณิชย์กรรม การทำประมง อุตสาหกรรมต่อเนื่องรายได้เฉลี่ยของประชากร 419,741บาท/คน/ปี

การพาณิชย์กรรมและบริการ

(1) สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม - สถานีบริการน้ำมัน 15 แห่ง - ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า 3 แห่ง - ตลาดสดเทศบาล 4 แห่ง - ร้านค้าทั่วไป 309 แห่ง

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

(3) สถานประกอบการด้านบริการ - โรงแรม 27 แห่ง จำนวนห้องพักรวม 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

- โรงผลิตน้ำปลา 11 แห่ง
- โรงผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยว 4 แห่ง
- กิจกรรมห้องเย็น 4 แห่ง

การท่องเที่ยว มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ

(1) ศาลหลักเมือง ตั้งอยู่ที่ถนนหลักเมืองในเขตเทศบาลนครระยอง เดิมเป็นศาลไม้ ต่อมาได้รับการปฏิสังขรณ์เป็นอาคารก่ออิฐถือปูน ลักษณะอาคารเป็นศิลปะแบบศาลเจ้าจีน

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

(3) สวนศรีเมือง ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันตกหรืออยู่ด้านเหนือของชุมชน สนามเป้าเป็นสวนสาธารณะ อันเป็นที่ประดิษฐานของพระพุทธรูปองค์ระยอง พระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองของจังหวัดระยองปัจจุบันเป็นสนามกีฬาากลางของชุมชนต่างๆในเทศบาลนครระยองมีความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจรวมทั้งมีอาคารห้องสมุด สำหรับใช้ค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วย

(4) พระเจดีย์กลางน้ำ ตั้งอยู่ตำบลปากน้ำ ในเดือน 12 เทศบาลนครระยอง จัดงานประเพณีห่มผ้าองค์พระเจดีย์กลางน้ำ เป็นประจำทุกปี

(5) หาดแหลมเจริญ ตั้งอยู่ตำบลปากน้ำ เป็นสถานที่พักผ่อน ในเขตเทศบาล

(6) วัดเก้ง ตั้งอยู่ภายในบริเวณโรงพยาบาลระยอง

(7) หอพระพุทธรูป หรือเรียกกันสั้นๆ ว่า “หอพระ” มีการก่อสร้างเป็นอาคารทรงไทยจัตุรมุข ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของสวนศรีเมือง ซึ่งภายในหอพระพุทธรูปองค์ระยอง ยังเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปประจำเมืองระยองที่มีชื่อว่า “พระพุทธรูปองค์บรมราชาสิทธิ์ภูมิบาลมโลกนาถระยองพระราชารุขบรมบพิตร” อันเป็นพระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองและเป็นที่เคารพสักการะของชาวระยองมานาน

(8) วัดโชติทิฆมทาราม ตั้งอยู่ถนนพจนกร เป็นแหล่งโบราณคดีของจังหวัดระยอง

(9) ล่องเรือ ชมภูมิทัศน์ของแม่น้ำระยอง เทศบาลนครระยองได้ปรับปรุงพัฒนาสายน้ำในแม่น้ำระยองที่เคยประสบปัญหาวิกฤตน้ำเสียจนมีการปรับความสะอาดของน้ำให้อยู่ใน

ระดับดีขึ้น อีกทั้งพัฒนาชายฝั่งให้เป็นที่พักผ่อนของชุมชนหลายแห่งชมความงามของธรรมชาติป่าแสม ร้อยปี ที่บริเวณเจดีย์กลางน้ำ

(10) ศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช อยู่ในบริเวณวัดลุ่มฯ ถนนตากสินฯ

(11) ศาลเจ้าแม่ทับทิม (ศาลเจ้าตุ้ยบ๊วยเนี่ย) เป็นศาลเจ้าเก่าแก่ที่ชาวระยองให้ความเคารพนับถือมานานมีการจัดงานไหว้เจ้าฉลองศาลประจำปี ก่อสร้างมาตั้งแต่ พ.ศ. 2421 และศาลเจ้าโจวซือกง ที่ชาวระยองนับถือกันมายาวนานมาก ตั้งอยู่ที่ถนนยมจินดา

(12) วัดเนิน ตั้งอยู่ทางเหนือของวัดลุ่มฯ ต่อมาทางกรมศาสนาได้รวมกับวัดลุ่มฯ วัดลุ่มฯ ในปัจจุบัน มีศาสนสถานจำนวนมาก โดยมีพระโบราณพิทักษ์ ดำรงตำแหน่งเจ้าอาวาส

3.ด้านสังคม

ชุมชน 29 แห่ง จำนวน 35,057 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 61,316 คน

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.
- งานแห่พระพุทธรังษีศรีสุฯ สรงน้ำพระ รดน้ำดำหัวขอพรในวันสงกรานต์และประเพณีงานก่อพระเจดีย์ทรายชายหาดระยอง (แหลมเจริญ) ในเดือนเมษายน
- ประเพณีแข่งเรือยาว
- ประเพณีตักบาตรเทโว
- ประเพณีวันออกพรรษา
- งานภูมิบุรุษีระยอง จัดขึ้นในเดือนธันวาคมของทุกปี

6.การศึกษา

(1) โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครระยอง ระดับอนุบาลและประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง

- โรงเรียนเทศบาลวัดปากน้ำ (ท.1)
- โรงเรียนเทศบาลบ้านปากคลอง (ท.2)
- โรงเรียนเทศบาลวัดโชติมิตราราม(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 และ วิทยาลัยเทคนิคระยอง

(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 1 คน เภสัชกร จำนวน 3 คน

พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 13 คน นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 1 คน

ด้านเทคนิคการแพทย์ จำนวน 1 คน ด้านรังสีเทคนิค จำนวน 1 คน

ด้านกายภาพบำบัด จำนวน 2 คน อสม. จำนวน 324 คน

9. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(1) สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี (1 มกราคม ถึง 30 กันยายน พ.ศ.2560) จำนวน 53 ครั้ง
การช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัย จำนวน 3 ราย เป็นเงิน 46,518 บาท มีการติดตั้งเครื่องดับเพลิงเคมี
ภายในเขตเทศบาลทั้ง 29 ชุมชน จำนวน 973 ถัง รวมทั้งสิ้น 807 อาครทำการตรวจเช็คและทบทวน
สอนการใช้งานทุกบ้านที่มีการติดตั้งปีละ 3 ครั้ง/บ้าน มีการใช้เครื่องดับเพลิงเคมีระงับอัคคีภัยได้ 36 ครั้ง
และมีการฝึกซ้อมแผน จำนวน 3 ครั้ง ในปีที่ผ่านมา

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. 234ม.ม.
 ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน พ.ย.-ก.พ. 24.2 มม.
- (3) ทิศทางลมในแต่ละฤดู
 ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จะพัดจากมหาสมุทรอินเดียในฤดูร้อน ส่วนในฤดู
 หนาวจะมีลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือจากทะเลอ่าวไทยพัดผ่าน

2. ขยะ

- (1) ปริมาณขยะ 110 ตัน/วัน
- (2) ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 110 ตัน/วัน
- (3) ขยะที่กำจัดได้ จำนวน 110 ตัน/วัน
 กำจัดขยะโดยวิธี
 - บำบัดขยะโดยวิธีธรรมชาติ(Natural Biological Treatment)
- (4) ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำลังใช้ ประมาณ100ไร่ ตั้งอยู่ที่ถนนสมุทรเจริญต์ต.
 ปากน้ำ
 - ห่างจากเขตท้องถิ่นเป็นระยะทาง 4 กิโลเมตร
 - ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่ใช้ไปแล้ว จำนวน 16.5 ไร่
 - เหลือที่ดินกำจัดขยะและใช้งานอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 22 ไร่
 - คาดว่าจะสามารถกำจัดขยะได้อย่างต่อเนื่อง
- (5) สภาพการเป็นเจ้าของที่ดินสำหรับกำจัดขยะ
 - ท้องถิ่น จัดซื้อเอง เมื่อ พ.ศ. 2538 ราคา 60,000,000 บาท
- (6) ที่ดินสำรองที่เตรียมไว้สำหรับกำจัดขยะ
 - ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2546 จำนวน 23 ไร่เศษ ตั้งอยู่ที่ถนนสมุทรเจริญต์ต ตำบล
 ปากน้ำ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ห่างจากท้องถิ่นเป็นระยะทาง 4 กิโลเมตร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวลิตรนิตกุล (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนผู้มารับบริการระหว่างวันที่ 1 มีนาคมถึงวันที่ 30 เมษายน 2550 จำนวน 301 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าจำนวน 25 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .35 ถึง .76 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียมรองลงมาเป็นงานทะเบียนราษฎรและงานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและผู้พิการและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการและเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เปี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรคิดเป็นร้อยละ 62.7 และผู้มารับบริการงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียมคิดเป็นร้อยละ 60.1 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในแต่ละด้านคือสถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติและความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจึงจำเป็นต้องนำประเด็นดังกล่าวมาวางแผนปรับปรุงพัฒนาโดยจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรมและดูงานจากหน่วยงานชั้นนำจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงและตกแต่งสิ่งแวดล้อมในบริเวณสำนักงานโดยการจัดหาสถานที่พักขณะนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสมและเพื่อเป็นการพัฒนางานการบริการประชาชนอย่างยั่งยืนเทศบาลจึงจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องต่อไป

นภตลสาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมถนนตรอกซอยและงานบริการก่อสร้างหรือบูรณะซ่อมแซมทางระบายน้ำ เช่นท่อระบายน้ำคูคลองในระดับสูงกว่าร้อยละ 70 งานรักษาความสะอาดประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถังขยะที่ทิ้งขยะบริการการเก็บและขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขยะในระดับสูงกว่าร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้าและแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างถนนตรอกซอยร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงาน

บริการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติด ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการการจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาด ใช้งานได้ดีร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไปในบริการการขออนุญาตปลูกสร้างต่อเติมตัดแปลงรื้อถอนและควบคุมดูแลอาหารและบริการ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากรและสามารถกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีมากกว่าไม่พึงพอใจในบริการ

ยุทธนาบุญทน (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนองผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทรงคะนองอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้านอันได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนองพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการประชาชนที่มีอายุการศึกษาอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิจัยทำให้ทราบว่าความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ตาม แนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนองที่เน้นการบริการและความสะดวกให้กับ ประชาชนดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป

ลัดดาแสนภักดี (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลห้วยขวางอำเภอโกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคามการศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยขวางอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยขวาง อำเภอโกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคามจำนวน 9,905 คนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คนเลือกสุ่มกลุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการจากทุกส่วนราชการใน สังกัดเทศบาลตำบลห้วยขวางเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยขวางอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้านเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.58 และ 3.52

สมพรวัชรปรีชาวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลห้วยขะยุงอำเภวารินชำราบจังหวัดอุบลราชธานีการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

สภาพการบริการและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่และโครงการจัดทำใบขับขี่ของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้งอำเภอวารินชำราบจังหวัดอุบลราชธานีกลุ่มตัวอย่างวิจัยเป็นประชาชนผู้มารับบริการโครงการจำนวน 346 คนเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติในการวิเคราะห์คือค่าความถี่ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้งอำเภอวารินชำราบจังหวัดอุบลราชธานีมีการบริการโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่และโครงการจัดทำใบขับขี่โดยรวมในระดับมากโครงการที่มีความพร้อมในการให้บริการมากที่สุดคือโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโดยเฉพาะความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการรองลงมาได้แก่โครงการเทศบาลเคลื่อนที่และโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการตลาดดีมีมาตรฐานโครงการเทศบาลเคลื่อนที่และโครงการจัดทำใบขับขี่ของเทศบาลตำบลห้วยชะยุ้งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในระดับมากโครงการที่พึงพอใจมากที่สุดคือโครงการเทศบาลเคลื่อนที่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าโครงการนี้มีการดำเนินงานที่ดีเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้งโครงการที่พึงพอใจรองลงมาได้แก่โครงการตลาดดีมีมาตรฐานและโครงการจัดทำใบขับขี่ตามลำดับซึ่งข้อเสนอแนะต่อโครงการตลาดดีมีมาตรฐานกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยชะยุ้งจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการประกวดร้านค้าที่มีมาตรฐานอาหารปลอดภัยมีสัญลักษณ์ที่ดีเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเน้นเรื่องคุณภาพของอาหารและสินค้าที่จำหน่ายและเป็นผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการ

สรุประสึญพษัฒน์ (2550)ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรพบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้องขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อนขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการและการจัดเตรียมเอกสารด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา /ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจให้การบริการด้วยความเรียบร้อยมีความเสมอภาคในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีสถานที่ให้บริการที่สะอาดเอกสารแบบฟอร์มต่างๆพอเพียงอุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัยขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาวและสถานที่ให้บริการแคบด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องพบว่าระเบียบกฎหมายต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่ายด้านประชาชนผู้รับบริการพบว่าประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการและวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรพบว่าประชาชนผู้รับบริการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็วเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

อำนาจขัดทองล้วน (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบอำเภอสบปราบจังหวัดลำปางการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีสถานภาพส่วนตัวแตกต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักเทศบาลตำบลสบปราบอำเภอสบปราบจังหวัดลำปางและเพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบกลุ่มตัวอย่างคือประชาชน 228 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบอำเภอสบปราบจังหวัดลำปางส่วนใหญ่ร้อยละ 57.5 เป็นผู้หยูร้อยละ 34.6 มีอายุระหว่าง 41- 50 ปีร้อยละ 30.7 มีวุฒิการศึกษา ระดับป.6-7 และร้อยละ 37.3 ประกอบอาชีพเกษตรกร 2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบตำบลสบปราบอำเภอสบปราบจังหวัดลำปางมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบในระดับมากที่สุดคือการส่งเสริมและสนับสนุนอาหารเสริม (นม) ในโรงเรียนของเจ้าหน้าที่กองการศึกษา 3. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบอำเภอสบปราบจังหวัดลำปางส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบดังนี้คืองานทะเบียนราษฎรให้ล่าช้างานประชาสัมพันธ์ระบบเสียงตามสายของเทศบาลไม่ชัดเจนงานบรรเทาสาธารณภัยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้าไม่ทันเหตุการณ์งานส่งเสริมการศึกษาสนับสนุนทุนการศึกษาไม่ทั่วถึงงานการสงเคราะห์ให้การช่วยเหลือราษฎรให้การช่วยเหลือล่าช้างานจัดเก็บภาษีเก็บภาษีแพงงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารไม่ได้รับความสะดวกเวลาติดต่องานและงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมรายงานน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก 4. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสบปราบอำเภอสบปราบจังหวัดลำปางส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบดังนี้คือควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายใหม่งานบรรเทาสาธารณภัยควรจัดหาเครื่องใช้ที่ทันสมัยและมีคุณภาพงานส่งเสริมการศึกษาควรสนับสนุนสื่อการเรียนต่างๆให้กับโรงเรียนในเขตเทศบาลทุกๆโรงเรียนงานการสงเคราะห์ให้การช่วยเหลือราษฎรผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปควรได้รับเบี้ยยังชีพทุกคนงานจัดเก็บภาษีควรลดอัตราการจัดเก็บภาษีลงงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในด้านช่างและงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมควรมีการล้างท่อและวางระบายน้ำเป็นประจำทุกๆเดือน

มังกรธรรพ์พันธ์ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถจังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถจังหวัดร้อยเอ็ดโดย

รวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไปและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้านคือด้านความสะดวกที่ได้รับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถจังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามเพศอาชีพและระดับการศึกษาพบว่า 2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50 2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขามอำเภอทองแสนขันจังหวัดอุดรดิตถ์ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยประจำปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าวเป็นการวิจัยสำรวจโดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขามอำเภอทองแสนขันจังหวัดอุดรดิตถ์ตามโครงการการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัยโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานให้บริการประชาชนมากที่สุดโดยเรื่องที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรกคือการให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัยเช่นอัคคีภัยอุทกภัยวาตภัยและภัยธรรมชาติอื่น ๆ รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการเรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรกคือเรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกสำหรับด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการเรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเป็นลำดับแรกคือเรื่องแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับหน้าที่ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรกคือเรื่องความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ

กิตติธัชธำมณกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมาทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 440 คนผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านถนนอยู่ในระดับมากส่วน

ด้านไฟฟ้าแสงสว่างอยู่ในระดับมากและด้านประปาอยู่ในระดับปานกลางเช่นกันความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมาพบว่าความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบลคือตำบลค้ำพลตำบลบ้านวังตำบลโนนไทยตำบลสำโรงและความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบลคือตำบลกำปำตำบลด่านจากตำบลถนนโพธิ์ตำบลมะค่าตำบลสายออความพึงพอใจของประชาชนของทุกตำบลต่อโครงสร้างพื้นฐานรายด้านพบว่าด้านถนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบลคือตำบลค้ำพลตำบลบ้านวังตำบลโนนไทยตำบลสำโรงระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบลคือตำบลกำปำตำบลด่านจากตำบลถนนโพธิ์ตำบลมะค่าตำบลสายออส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบลคือตำบลค้ำพลตำบลบ้านวังตำบลโนนไทยตำบลสำโรงระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบลคือตำบลกำปำตำบลด่านจากตำบลถนนโพธิ์ตำบลมะค่าตำบลสายออและด้านประปาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 5 ตำบลคือตำบลค้ำพลตำบลบ้านวังตำบลโนนไทยตำบลสายออตำบลสำโรงระดับปานกลางมีจำนวน 4 ตำบลคือตำบลกำปำตำบลด่านจากตำบลถนนโพธิ์ตำบลมะค่า

เวชพลอ่อนละมัยและคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรืออำเภอมหาชนะชัยจังหวัดยโสธรปี 2553 ผลการวิจัยพบว่าระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหนึ่งพบว่าการบริการของรถกู้ภัยโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.96 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสองพบว่าแต่งกายสุภาพเรียบร้อยโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.79 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสามพบว่าส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.61 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสี่พบว่าส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับห้าพบว่าการรักษาความสงบในชุมชนโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับหกพบว่าการบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.49 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเจ็ดพบว่าพูดจาไพเราะโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.45 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับแปดพบว่าส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬาโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.22 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับเก้าพบว่าให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 3.17 ระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญอันดับสิบประชาสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมทั้งหมด 2.81 จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้การบริหารนี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือต้องใช้การบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชนดังนั้นประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบากรือให้ดียิ่งขึ้นจึงควรมุ่งไปในประเด็นที่มีค่าคะแนนผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น

พวงเพชรสุวรรณชาติ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่จำนวน 390 คนโดยมีตัวแปรอิสระคือเพศอายุอาชีพระดับการศึกษาาระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนและตัวแปรตามคือความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 ผลการศึกษาพบว่า 1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงอายุต่ำกว่า 30 ปีประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปการศึกษาระดับปริญญาตรี /หรือเทียบเท่ามากที่สุดโดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาทและอาศัยอยู่ในชุมชน 1-5 ปี 2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่เพศอายุระดับการศึกษาศาสนาอาชีพและรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปได้แก่ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชนควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจรควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจรควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะในกระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตันขยายกระบายน้ำเพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำและจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่างๆที่เหมาะสมควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรมและจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ฐิริปาณิก (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ประเด็นด้านที่ 3 งานบริการสาธารณสุข และประเด็นด้านที่ 4 งาน

ทะเบียนราษฎร ($\bar{X} = 4.15$) 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 งานควบคุมอาคารและประเด็นด้านที่ 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

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการพบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.13 โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้ 1) งานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.50 2) งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมและการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 3) งานบริการสาธารณสุขประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.70 4) งานทะเบียนราษฎรประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 5) งานควบคุมอาคารประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.20 6) งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.70 7) การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 97.90 8) คุณภาพของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 9) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 99.20 10) ด้านระบบการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.70 และ 11) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.95

สัญญาณีแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 20 - 30 ปีสมรสแล้วระดับการศึกษามัธยมศึกษาอาชีพเกษตรกรรมรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คนใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุขและตำบลที่ใช้บริการคือตำบลประสงค์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ดังนั้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคาร /สถานที่ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุอาชีพจำนวนสมาชิกในครอบครัวและประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล นครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



รูปภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่มุ่งสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

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

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชน ที่รับบริการจาก เทศบาล นครระยองแยกตามภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

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

สูตร

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

$$n = \frac{69,915}{(1+69,915e^2)}$$

$$n = 397.72$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากร

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

ดังนั้น การใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 398 ชุด จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ แต่ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 ชุด สามารถจำแนกรายภารกิจได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่าง (เก็บจริง)
1) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไตล สุนัขแข็งแรง)	30	0	10
2) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)	64,406	355	355
3) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)	5,333	29	30
4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	146	13	15
	69,915	398	410

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล และความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยอง โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ รวมทั้งศึกษาการให้บริการทั้งหมด 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนด ไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบไปด้วยคณะกรรมการ และหัวหน้างานทุกงานที่รับการประเมิน ได้ตรวจสอบและแก้ไขแบบสอบถามให้ตรงกับภารกิจหลักที่ให้บริการประชาชน
4. ปรับแก้แบบสอบถามตามที่คณะกรรมการ และหัวหน้างาน เสนอแนะ ก่อนลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยอง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1-7 ตุลาคม 2560 รวมระยะเวลา 7 วัน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

- 2.การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล และความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

2.2วิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 4 ภารกิจ และ การให้บริการ ด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval Scale) ดังนี้

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

การวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดระดับโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่าๆ กัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	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

การวิเคราะห์คะแนน ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล นครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560ด้านต่าง ๆ สามารถคำนวณได้จาก

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

โดยสามารถแปลค่าคะแนน ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนคร
ระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในรูปร้อยละและนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ดังนี้

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

5

2.3 ใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยัง
กลุ่มประชากร ดังนี้

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของประชากรกับระดับความพึงพอใจใน
บริการด้านต่างๆ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของประชากรกับระดับ ความพึง
พอใจที่มีต่อเทศบาล ด้วยสถิติ t-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และสถิติ F-test
สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือความเชื่อมั่น ที่
ระดับ 95%

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจำนวน 410ชุด 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 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของประชาชน
- ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n=410)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	221	53.9
หญิง	189	46.1
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศ ชาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.9 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.1

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n=410)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	8	2.0
21-30 ปี	169	41.2
31-40 ปี	28	6.8
41-50 ปี	72	17.6
51-60 ปี	75	18.3
มากกว่า 60 ปี	58	14.1
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.3 มีอายุระหว่าง

41-50 ปีคิดเป็นร้อยละ 17.6 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.1 มีอายุระหว่าง 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ (n=410)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	55	13.4
สมรส	205	50.0
หม้าย/หย่าร้าง	78	19.0
แยกกันอยู่	72	17.6
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพ สมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n=410)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	11	2.7
ประถมศึกษา	141	34.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	8.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	129	31.5

อนุปริญญา / ปวส.	71	17.3
ปริญญาตรีขึ้นไป	23	5.6
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับ
ประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีระดับการศึกษานูปริญญา / ปวส.คิดเป็นร้อยละ 17.3 มีการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 8.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.6 และไม่ได้
เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 2.7ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n=410)

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	9	2.2
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	117	28.5
เกษตรกรรวม/ประมง	6	1.5
พนักงานบริษัท	66	16.1
รับจ้าง / ก่อสร้าง	168	41.0
อื่นๆ	44	10.7
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพรับจ้าง /
ก่อสร้าง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ
28.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.1 ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน

อาชีพอิสระ นักเรียนนักศึกษา เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 10.7 ประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.2 และประกอบอาชีพ เกษตรกรรม/ประมง คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n=410)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	27	6.6
5,001 – 10,000 บาท	112	27.3
10,001 – 15,000 บาท	48	11.7
15,001 – 20,000 บาท	84	20.5
20,001 – 25,000 บาท	112	27.3
มากกว่า 25,000 บาท	27	6.6
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาทมากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 20.5 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 11.7 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทและมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.6ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่เทศบาล (n=410)

ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความสัมพันธ์	149	36.3
คู่สมรส/คนในครอบครัว	106	25.9
เพื่อน	26	6.3
ญาติพี่น้อง	109	26.6
อื่นๆ	20	4.9
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความสัมพันธ์กับ
เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ มีความสัมพันธ์แบบญาติพี่น้อง คิดเป็น
ร้อยละ 26.6 มีความสัมพันธ์แบบคู่สมรส/คนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีความสัมพันธ์แบบเพื่อน
คิดเป็นร้อยละ 6.3 และมีความสัมพันธ์แบบอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.9ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล (n=410)

ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล	จำนวน	ร้อยละ
0.10-1.00 กม.	39	9.5
1.10-2.00 กม.	144	35.1
2.10-3.00 กม.	27	6.6
3.10-4.00 กม.	51	12.4
4.10-5.00 กม.	118	28.8
มากกว่า 5 กม.	31	7.6
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระยะทาง จากบ้านถึง
เทศบาลระหว่าง 1.10-2.00 กม. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ มีระยะทางระหว่าง4.10-
5.00 กม.คิดเป็นร้อยละ 28.8 มีระยะทางระหว่าง3.10-4.00 กม. คิดเป็นร้อยละ 12.4 มีระยะทางระหว่าง
0.10-1.00 กม.คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีระยะทางมากกว่า 5 กม. คิดเป็นร้อยละ 7.6และมีระยะทางระหว่าง
2.10-3.00 กม. คิดเป็นร้อยละ6.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ (n=410)

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยครั้ง	53	12.9
บางครั้ง	245	59.8

นานๆ ครั้ง	112	27.3
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4. 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการจากเทศบาล เป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือนานๆ ครั้งคิดเป็นร้อยละ 27.3 และบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.75	มากที่สุด	6
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	.76	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	.74	มากที่สุด	5
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	.80	มากที่สุด	7
ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไตสูงวัยแข็งแรง)	4.88	.34	มากที่สุด	1
ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)	4.64	.91	มากที่สุด	8
ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)	4.88	.50	มากที่สุด	2
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	4.81	.62	มากที่สุด	3
รวม	4.78	.68	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4. 10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไตสูงวัยแข็งแรง) ($\bar{X} = 4.88$) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การ

ดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง) ($\bar{X} = 4.88$) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = 4.81$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.72$) และภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ) ($\bar{X} = 4.64$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้าน ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ(n=410)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ	4.84	.61	มากที่สุด	1
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.75	.73	มากที่สุด	2
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ	4.71	.80	มากที่สุด	4
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	4.69	.82	มากที่สุด	5
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.73	.80	มากที่สุด	3
รวม	4.74	.75	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ประเด็นที่ 2 สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.75$) ประเด็นที่ 5 ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) ประเด็นที่ 3 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ ($\bar{X} = 4.71$) และประเด็นที่ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ(n=410)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. มีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน	4.72	.80	มากที่สุด	4
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ เพื่อความ สะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ	4.74	.76	มากที่สุด	3
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้ บริการชัดเจน	4.86	.68	มากที่สุด	2
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการ เป็นอย่างดี	4.94	.75	มากที่สุด	1
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความ หลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หรือ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.69	.83	มากที่สุด	5
รวม	4.79	.76	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4. 12 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้าน ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ประเด็นที่4 การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี($\bar{X} = 4.94$)ประเด็นที่ 3มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.86$) ประเด็นที่ 2 แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ($\bar{X} = 4.74$) ประเด็นที่ 1 มีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.72$) และประเด็นที่ 5 ช่องทางการ

ติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หรือ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น($\bar{X} = 4.69$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=410)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	.74	มากที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.76	.74	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.78	.70	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.76	.73	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.72	.78	มากที่สุด	5
รวม	4.75	.74	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4. 13 ผลการสำรวจ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้าน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ประเด็นที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน($\bar{X} = 4.78$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ($\bar{X} = 4.76$) ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพ

เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.76$) ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) และประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (n=410)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่อ งาน	4.73	.78	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการ ให้บริการ	4.73	.79	มากที่สุด	2
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและ ภายนอกของสถานที่	4.70	.86	มากที่สุด	4
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ในการบริการ	4.73	.75	มากที่สุด	3
5. การให้บริการถึงชุมชนหรือครัวเรือน	4.70	.80	มากที่สุด	5
รวม	4.72	.80	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4. 14 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้าน ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.72$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน($\bar{X}=4.73$) ประเด็นที่ 2 ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ($\bar{X}=4.73$) ประเด็นที่ 4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ($\bar{X}=4.73$) ประเด็นที่ 3 บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่($\bar{X}=4.70$) และประเด็นที่ 5 การให้บริการถึงชุมชนหรือครัวเรือน($\bar{X}=4.70$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจ การปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไตล์ สูงวัยแข็งแรง)(n=10)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านทันตกรรม	5.00	.00	มากที่สุด	1
2. กระบวนการในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	4.90	.32	มากที่สุด	3
3. วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพและทันสมัย	5.00	.00	มากที่สุด	2
4. การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ฟันเทียม	4.80	.42	มากที่สุด	4

5. ท่านสามารถบดเคี้ยวอาหารและมีสุขภาวะที่ดีขึ้น	4.70	.95	มากที่สุด	5
รวม	4.88	.34	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4. 15 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจภารกิจงาน ด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไต สูงวัยแข็งแรง) พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ประเด็นที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านทันตกรรม ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 3 วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X} = 5.00$) ประเด็นที่ 2 กระบวนการในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 4 การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ฟันเทียม ($\bar{X} = 4.80$) และ ประเด็นที่ 5 ท่านสามารถบดเคี้ยวอาหารและมีสุขภาวะที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.70$)ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)(n=355)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ภูมิทัศน์บริเวณชายหาดแหลมเจริญมีความสวยงามและเป็นระเบียบ	4.73	.82	มากที่สุด	1
2. การส่งเสริมกิจกรรมการอนุรักษ์	4.64	.90	มากที่สุด	3

สิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และ ประชาชนในพื้นที่				
3. การจัดที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ หรือสิ่ง อำนวยความสะดวกอื่นๆ	4.57	1.04	มากที่สุด	6
4. การจัดการขยะมูลฝอยบริเวณชายหาด	4.66	.89	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ตรวจตราและจัดระเบียบบริเวณ ชายหาดอย่างสม่ำเสมอ	4.61	.91	มากที่สุด	5
6. ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง ป้าย เตือน มีความเหมาะสมชัดเจน	4.62	.88	มากที่สุด	4
รวม	4.64	.91	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ) พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ภูมิทัศน์บริเวณชายหาดแหลมเจริญมีความสวยงามและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.73$) ประเด็นที่ 4 การจัดการขยะมูลฝอยบริเวณชายหาด ($\bar{X} = 4.66$) ประเด็นที่ 2 การส่งเสริมกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 4.64$) ประเด็นที่ 6 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง ป้ายเตือน มีความเหมาะสมชัดเจน ($\bar{X} = 4.62$) ประเด็นที่ 5 เจ้าหน้าที่ตรวจตราและจัดระเบียบบริเวณชายหาดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.61$) และประเด็นที่ 3 การจัดที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)(n=30)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. ส่งเสริมกิจกรรมฝึกอบรมอาชีพตามความ ถนัด	4.73	.76	มากที่สุด	6
2. การได้รับความรู้และการดูแลสุขภาพจาก หน่วยงานของเทศบาล	4.90	.48	มากที่สุด	3
3. การได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามกำหนด (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน)	4.97	.35	มากที่สุด	1
4. การได้รับคำแนะนำ/ปรึกษา/การให้ความ ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ	4.83	.52	มากที่สุด	5
5. การมีสถานที่สำหรับพบปะแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างผู้สูงอายุ เช่น ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ฯ เป็นต้น	4.90	.41	มากที่สุด	4
6. การมีกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ให้กับ ผู้สูงอายุได้ผ่อนคลาย	4.95	.45	มากที่สุด	2
รวม	4.88	.50	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4. 17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง) พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ประเด็นที่ 3 การได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามกำหนด (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน) ($\bar{X} = 4.97$) ประเด็นที่ 6 การมีกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุได้ผ่อนคลาย ($\bar{X} = 4.95$) ประเด็นที่ 2 การได้รับความรู้และการดูแลสุขภาพจากหน่วยงานของเทศบาล ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 5 การมีสถานที่สำหรับพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้สูงอายุ เช่น ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ฯ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.90$) ประเด็นที่ 4 การได้รับคำแนะนำ/ปรึกษา/การให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.83$) และ ประเด็นที่ 1 ส่งเสริมกิจกรรมฝึกอบรมอาชีพตามความถนัด ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) (n=15)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
1. การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง	4.75	.63	มากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	4.82	.62	มากที่สุด	2
3. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพทันสมัย และพร้อมใช้งาน	4.88	.59	มากที่สุด	1
4. ความรวดเร็วในการออกระงับเหตุ	4.82	.62	มากที่สุด	3
5. ความสม่ำเสมอในการตรวจตราพื้นที่จุดเสี่ยงภัย	4.75	.63	มากที่สุด	6
6. การให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ถังดับเพลิงเคมีแห้งเพื่อดับเพลิงเบื้องต้น	4.81	.61	มากที่สุด	4
รวม	4.81	.62	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4. 18 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ภารกิจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ประเด็นที่ 3 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.88$) ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.82$) ประเด็นที่ 4 ความรวดเร็วในการออกระงับเหตุ ($\bar{X} = 4.82$) ประเด็นที่ 6 การให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ถังดับเพลิงเคมีแห้งเพื่อดับเพลิงเบื้องต้น ($\bar{X} = 4.81$) ประเด็นที่ 1 การเตรียมพร้อม ทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.75$) และประเด็นที่ 5 ความสม่ำเสมอในการตรวจตราพื้นที่จุดเสี่ยงภัย ($\bar{X} = 4.75$) ตามลำดับ

วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4.19ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เพศ	<i>n</i>	<i>df</i>	<i>Mean</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
ชาย	221	408	4.49	-1.971	.000*
หญิง	189		4.62		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	2.750	.550	1.335	.249
ภายในกลุ่ม	404	166.500	.412		
รวม	409	169.250			

จากตารางที่ 4.20พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------

ระหว่างกลุ่ม	3	.611	.204	.490	.689
ภายในกลุ่ม	406	168.639	.415		
รวม	409	169.250			

จากตารางที่ 4.21พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	2.373	.475	1.149	.334
ภายในกลุ่ม	404	166.877	.413		
รวม	409	169.250			

จากตารางที่ 4.22พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	2.345	.469	1.135	.341
ภายในกลุ่ม	404	166.905	.413		
รวม	409	169.250			

จากตารางที่ 4.23พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	2.023	.405	.978	.431
ภายในกลุ่ม	404	167.227	.414		
รวม	409	169.250			

จากตารางที่ 4.24พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	1.780	.445	1.076	.368
ภายในกลุ่ม	405	167.470	.414		
รวม	409	169.250			

จากตารางที่ 4.25พบว่า ประชาชนที่มี ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26ความสัมพันธ์ระหว่างระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	1.296	.259	.624	.682

ภายในกลุ่ม	404	167.954	.416		
รวม	409	169.250			

จากตารางที่ 4.26พบว่า ประชาชนที่มีระยะทางจากบ้านถึงเทศบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความถี่ในการใช้บริการ กับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	.209	.105	.252	.777
ภายในกลุ่ม	407	169.041	.415		
รวม	409	169.250			

จากตารางที่ 4.27พบว่า ประชาชนที่มี ความถี่ในการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยองไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของประชาชน

ตารางที่ 4.28ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากเทศบาลนครระยอง

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม ($\bar{X}$)	ร้อยละ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.74	94.80
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	95.00

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	94.40
ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไลด์ สูงวัยแข็งแรง)	4.88	97.60
ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)	4.64	92.80
ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)	4.88	97.60
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	4.81	96.20
ภาพรวม	4.78	95.60

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนในการให้บริการพบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.60**สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ประชาชนที่มีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 94.80
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 94.40

ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไลด์ สูงวัยแข็งแรง)	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 97.60
ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 97.60
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 96.20
ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 92.80

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ ของประชาชนเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลนครระยองดำเนินการปรับปรุง แก้ไขในด้านต่างๆ เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของประชาชนมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.29 สิ่งที่ต้องการให้เทศบาลนครระยอง เรียงตามลำดับจำนวนของผู้ที่เสนอแนะ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะของประชาชน	ความถี่
1	ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมในพื้นที่บริเวณหาดแหลมเจริญ	14
2	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตรวจตราและดูแลพื้นที่หาดแหลมเจริญอย่างสม่ำเสมอ	11
3.	ควรเพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูล และให้บริการประชาชน เพื่อการบริการที่ทั่วถึง	8

จากตารางที่ 4.29 ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครระยอง ปรับปรุงในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมในพื้นที่บริเวณหาดแหลมเจริญ มากที่สุด รองลงมาคือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตรวจตราและดูแลพื้นที่หาดแหลมเจริญอย่างสม่ำเสมอ และควรเพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูล และให้บริการประชาชน เพื่อการบริการที่ทั่วถึง ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง และ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง

ซึ่งผู้วิจัยได้สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครระยองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในการให้บริการที่แยกตามรายด้าน จำนวน 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไตน์ สูงวัยแข็งแรง) 2) ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ) 3) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง) และ 4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) โดย ทุภารกิจ จะต้องทำการศึกษาประเมินองค์ประกอบของงานการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจ ของเทศบาลนครระยอง จำนวนทั้งหมด 410 ราย

สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศ ชาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.9 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.4 ประกอบอาชีพรับจ้าง / ก่อสร้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ไม่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีระยะทางจากบ้านถึงเทศบาลระหว่าง 1.10-2.00 กม. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.1 และใช้บริการจากเทศบาลเป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.8

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไตน์ สูงวัยแข็งแรง) ($\bar{X} = 4.88$) ภารกิจงานด้าน

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง) ($\bar{X} = 4.88$) ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = 4.81$) และภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจ็ญ) ($\bar{X} = 4.64$) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบดังตารางที่ 5.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย	ข้อค้นพบ
1. ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
7. ผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
8. ผู้รับบริการที่มีระยะทางจากที่พักอาศัยถึง เทศบาลนครระยอง แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
9. ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการจากเทศบาลนครระยอง แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครระยอง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

และภาพรวม ของการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนในการให้บริการ พบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$)** โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.60 สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ประชาชนที่มีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.00
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 94.80
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 94.40

ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างอัมสไตน์ สูงวัยแข็งแรง)	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 97.60
ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 97.60
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 96.20
ภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)	ประชาชนที่มีความพึงพอใจร้อยละ 92.80

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ ของประชาชนเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้เทศบาลนครระยอง ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขในด้านต่างๆ เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของประชาชน มีรายละเอียดดังนี้ คือ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมในพื้นที่บริเวณหาดแหลมเจริญ มากที่สุด รองลงมาคือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตรวจตราและดูแลพื้นที่หาดแหลมเจริญอย่างสม่ำเสมอ และควรเพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูล และให้บริการประชาชน เพื่อการบริการที่ทั่วถึง ตามลำดับ

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลิก. (2524). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- _____. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ ฯ : ชนะการพิมพ์.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ รบ.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.*
- จรรุญ น้อยบัวทิพย์.(2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย ปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. พัฒนบริหาร ศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- จีราพร วีระหงษ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. ภาคนิพนธ์คณะ พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ขวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระ จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง ท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ขริณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แหวนแสดตำบลบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วน*

ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรรณการกรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไป
ปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร
ดุขฎิบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

นพดล สาริบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
อุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง
ท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นันท์วัฒน์ บรรณานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บุญธรรม กิจปริดาภิรุตติ. (2531). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.

นครปฐม: คณะสังคมศาสตรและมนุษยศาสตร มหาวิทยาลัยมหิดล.

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

ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและ
อุปสรรคและแนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร.

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). องค์การและการ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร
มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. วิทยานิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

- พิทักษ์ ตรุษหิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พินท ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา : ม.ป.ป. (อัสสัมชัญ)
- พีระ สีนางเจริญ. (2544). ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์. อุดรดิตถ์: งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ.
- มังกร ชูระพันธ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. รายงานการศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตตัญญู เทียนปฐม. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมิกราช. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลัดดา แสงภักดี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วรรณวิภา พืระวัชร. (2549). คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสี่แยกบ้าน แหก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วันเพ็ญ ทรัพย์ส่งเสริม. (2529). การจัดระบบองค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการ
สาธารณะในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลาภา ชายหาต. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความ
สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสน
ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2525). การจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อการออกแบบงาน
สถาปัตยกรรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เวชพล อ่อนละมัย และคณะ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน
ตำบลปากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลก
ธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญ์ ลักขิตานนท์. (2546). การบริหาร
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศุภชัยยวาทะประภาส. (2539). การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพ
บริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- สรณเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2513). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร วัชรปรีชาวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ห้วยชะยุ้ง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมยศ นาวิการ. (2521). การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.
_____. (2522). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด .วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จากัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย 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 หริรักษ์เสาวณีย์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุรัตน์ อนันทนาธร และธีระพงษ์ ฐิริปาณิก. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2533). รัฐธรรมนูญฉบับประชาชนพร้อมวิจารณ์. กรุงเทพฯ: การันต์การพิมพ์.
- อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษา วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนวย ชัดทองล้วน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสปราบ อำเภอสปราบ จังหวัดลำปาง. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. in Berkowitz, L. (Ed), *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299., New York: Academic Press.
- Anastasi, Anne. (1976). *Psychological Testing*. New York : Macmillan.
- Direck, Rerkrai. (1973). *A Comparisons of Two Type Extension Works in Thailand*

According to Certain Aspect of Their Job. Doctors of Philosophy Thesis.

Manila : University of Philippines.

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

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

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

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

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

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

ตอนที่ 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. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย / หย่าร้าง ☐ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป
5. อาชีพ ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกรรม/ประมง
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้าง/ก่อสร้าง ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
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. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล
☐ ไม่มีความสัมพันธ์ ☐ คู่สมรส/คนในครอบครัว ☐ เพื่อน
☐ญาติพี่น้อง ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
8. ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล
☐ 0.10-1.00 กม. ☐ 1.10-2.00 กม. ☐ 2.10-3.00 กม.
☐ 3.10-4.00 กม. ☐ 4.10-5.00 กม. ☐ มากกว่า 5 กม.
9. ความถี่ในการใช้บริการจากเทศบาล

☐ บ่อยครั้ง☐ บางครั้ง☐ นานๆ ครั้ง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ					
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					

2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ					
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการถึงชุมชนหรือครัวเรือน					
ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไต สูงวัยแข็งแรง)					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านทันตกรรม					
2. กระบวนการในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก					
3. วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพและทันสมัย					
4. การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ฟันเทียม					
5. ท่านสามารถบดเคี้ยวอาหารและมีสุขภาวะที่ดีขึ้น					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

.....

.....

5. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างยืมสไต สูงวัยแข็งแรง)

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

ตอนที่ 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. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย / หย่าร้าง ☐ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป
5. อาชีพ ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกรรม/ประมง
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้าง/ก่อสร้าง ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
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. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล
☐ ไม่มีความสัมพันธ์ ☐ คู่สมรส/คนในครอบครัว ☐ เพื่อน
☐ญาติพี่น้อง ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
8. ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล
☐ 0.10-1.00 กม. ☐ 1.10-2.00 กม. ☐ 2.10-3.00 กม.
☐ 3.10-4.00 กม. ☐ 4.10-5.00 กม. ☐ มากกว่า 5 กม.
9. ความถี่ในการใช้บริการจากเทศบาล

☐ บ่อยครั้ง☐ บางครั้ง☐ นานๆ ครั้ง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ					
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ					

3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการถึงชุมชนหรือครัวเรือน					
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)					
1. ภูมิทัศน์บริเวณชายหาดแหลมเจริญมีความสวยงามและเป็นระเบียบ					
2. การส่งเสริมกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และประชาชนในพื้นที่					
3. การจัดที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ					
4. การจัดการขยะมูลฝอยบริเวณชายหาด					
5. เจ้าหน้าที่ตรวจตราและจัดระเบียบบริเวณชายหาดอย่างสม่ำเสมอ					
6. ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง ป้ายเตือน มีความเหมาะสมชัดเจน					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการฟื้นฟูและพัฒนาชายหาดแหลมเจริญ)

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

ตอนที่ 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. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย / หย่าร้าง ☐ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป
5. อาชีพ ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกรรม/ประมง
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้าง/ก่อสร้าง ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
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. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล
☐ ไม่มีความสัมพันธ์ ☐ คู่สมรส/คนในครอบครัว ☐ เพื่อน
☐ญาติพี่น้อง ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
8. ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล
☐ 0.10-1.00 กม. ☐ 1.10-2.00 กม. ☐ 2.10-3.00 กม.
☐ 3.10-4.00 กม. ☐ 4.10-5.00 กม. ☐ มากกว่า 5 กม.
9. ความถี่ในการใช้บริการจากเทศบาล

☐ บ่อยครั้ง☐ บางครั้ง☐ นานๆ ครั้ง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ					
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					

2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ					
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการถึงชุมชนหรือครัวเรือน					
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)					
1. ส่งเสริมกิจกรรมฝึกอบรมอาชีพตามความถนัด					
2. การได้รับความรู้และการดูแลรักษาสุขภาพจากหน่วยงานของเทศบาล					
3. การได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามกำหนด (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน)					
4. การได้รับคำแนะนำ/ปรึกษา/การให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การมีสถานที่สำหรับพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้สูงอายุ เช่น ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ฯ เป็นต้น					
6. การมีกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุได้ผ่อนคลาย					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....
- ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

.....

.....
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การดูแลผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครระยอง)

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

ตอนที่ 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. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย / หย่าร้าง ☐ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป
5. อาชีพ ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกรรม/ประมง
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้าง/ก่อสร้าง ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
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. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล
☐ ไม่มีความสัมพันธ์ ☐ คู่สมรส/คนในครอบครัว ☐ เพื่อน
☐ญาติพี่น้อง ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
8. ระยะทางจากบ้านถึงเทศบาล
☐ 0.10-1.00 กม. ☐ 1.10-2.00 กม. ☐ 2.10-3.00 กม.
☐ 3.10-4.00 กม. ☐ 4.10-5.00 กม. ☐ มากกว่า 5 กม.
9. ความถี่ในการใช้บริการจากเทศบาล

☐ บ่อยครั้ง☐ บางครั้ง☐ นานๆ ครั้ง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ					
2. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน					
2. แบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ เพื่อความสะดวกต่อการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการขอใช้บริการชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาติดต่องาน					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ					

3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
5. การให้บริการถึงชุมชนหรือครัวเรือน					
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)					
1. การเตรียมพร้อมทั้งบุคลากรและเครื่องมือตลอด 24 ชั่วโมง					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน					
4. ความรวดเร็วในการออกระงับเหตุ					
5. ความสม่ำเสมอในการตรวจตราพื้นที่จุดเสี่ยงภัย					
6. การให้ความรู้แก่ประชาชนในการใช้ถังดับเพลิงเคมีแห้งเพื่อดับเพลิงเบื้องต้น					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

.....

.....

5. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

รูปภาพขณะลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก
เทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ระหว่างวันที่ 1 - 7 ตุลาคม 2560



รูปภาพขณะลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก
เทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ระหว่างวันที่ 1 - 7 ตุลาคม 2560



