ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ณัฏฐ์พิชชาพร ทองเหี่ยง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ณัฏฐ์พิชชาพร ทองเหี่ยง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

THE SATISFACTION

OF PEOPLE IN BAN SUAN MUNICIPALITY ON THE SERVICE OF DISASTER

PREVENTION AND MITIGATION WORK

NATPITCHAPHON TONGHEANG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF

THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE OF ARTS IN POLITICAL SCIENCE

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS

BURAPHA UNIVERSITY

2021

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ ณัฏฐ์พิชชาพร ทองเหี่ยง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.ดร.วิเชียร ตันศิริคงคล)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง)

.... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.ดร.วิเชียร ตันศิริคงคล)

.... กรรมการ

(ดร.โชติสา ขาวสนิท)

.... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรพงษ์ บัวหล้า)

วันที่..........เดือน....................พ.ศ...........

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่..........เดือน....................พ.ศ...........

62910003: สาขาวิชา: -; ร.ม. (-)
คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประชาชน, งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ณัฏฐ์พิชชาพร ทองเหี่ยง : ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (THE SATISFACTION OF PEOPLE IN BAN SUAN MUNICIPALITY ON THE SERVICE OF DISASTER PREVENTION AND MITIGATION WORK) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: วิเชียร ตันศิริคงคล ปี พ.ศ. 2564.

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ผู้ใช้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในปีงบประมาณ 2564 ด้วยการเปิดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จำนวน 382 คน โดยการสุ่มแบบง่าย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านสวนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ส่วนการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองบ้านสวนตาสงกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันพบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนในการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ต่างกัน

62910003: MAJOR: -; M.A. (-)

KEYWORDS: SATISFACTION, PEOPLE, DISASTER PREVENTION AND MITIGATION WORK

NATPITCHAPHON TONGHEANG : THE SATISFACTION OF PEOPLE IN BAN SUAN MUNICIPALITY ON THE SERVICE OF DISASTER PREVENTION AND MITIGATION WORK . ADVISORY COMMITTEE: VICHIEN TANSIRIKONGKHON, Ph.D. 2021.

The research, “Satisfaction of people in Ban Suan municipality regarding disaster prevention and relief services”, aims to study the people’s satisfaction concerning use of the services provided and compare such satisfaction in terms of gender, age, marital status, and educational level. A questionnaire was employed as a major tool for data collection from local people living in Ban Suan municipality who had used the disaster prevention and relief services during the national fiscal year of 2021. By disclosing the sample group used in this study, in particular people living in Ban Suan municipality, the sample size was obtained according to the table of Krejcie & Morgan (1970). There were 382 samples derived from a simple random.

Results of the study about satisfaction of people in Ban Suan municipality regarding disaster prevention and relief services was overall at the high level. When individual aspects were, it was found that the satisfaction level was firstly ranked at the highest level. It was followed by procedures and speed of service, which were a high level of satisfaction. Finally, in terms of sufficiency and abilities to listen to the people, the satisfaction was at a high level, but was ranked the last. Regarding the satisfaction comparison among the local people with various genders, ages, marital statuses and educational levels about the services, it was found that different genders resulted in different satisfactions with using the services as indicated by the significantly statistical implication of .05. However, different ages, marital statuses and educational levels did not yield different satisfaction with the services at all.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. ดร.วิเชียร ตันศิริคงคล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สกฤติ อิสริยานนท์ ว่าที่ร้อยโทหาญณรงค์ เกิดคล้าย ปลัดเทศบาลเมืองบ้านสวน และคุณอัญชลี จันทรกรานต์ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์ และขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์ในภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนให้ประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ทำงานนิพนธ์ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ และงานบัณฑิตศึกษาทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนในความสำเร็จต่องานนิพนธ์ชิ้นนี้

งานนิพนธ์ครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้ หากไม่ได้ความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วง และได้ผลการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการพัฒนาการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณ แด่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

ณัฏฐ์พิชชาพร ทองเหี่ยง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย .... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .... จ

กิตติกรรมประกาศ .... ฉ

สารบัญ .... ช

สารบัญตาราง .... ฌ

สารบัญภาพ .... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 5

สมมติฐานการวิจัย 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7

ขอบเขตการวิจัย 7

นิยามศัพท์เฉพาะ 8

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ 10

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 13

แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ 15

แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ 21

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ 22

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องให้บริการของรัฐต่อประชาชน 27

ข้อมูลทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้อง 30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย....................36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย....................36
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ....................37
การเก็บรวบรวมข้อมูล 38
การวิเคราะห์ข้อมูล....................38
เกณฑ์การแปลผล....................39
บทที่ 4 ผลการวิจัย 40
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย....................40
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาการรับบริการ 44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 51
สรุปผลการวิจัย 52
อภิปรายผลการวิจัย....................54
ข้อเสนอแนะ 59
บรรณานุกรม....................61
ประวัติย่อของผู้วิจัย 65

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน......................40

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน 42

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 44

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรอายุ 45

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรอายุ..45

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ..46

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรสถานภาพ 46

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรสถานภาพ 47

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 47

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรระดับการศึกษา...48

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรระดับการศึกษา 48

ตารางที่ 12 สถิติการเปรียบเทียบรายคู่...49

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรการรับบริการ..50

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรการรับบริการ 50

มหาวิทยาลัยบูรพา
BURAPHA UNIVERSITY

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

ภาพที่ 2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ 12

มหาวิทยาลัยบูรพา BURAPHA UNIVERSITY

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาพแวดล้อมโลกได้มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ขึ้น อาทิ สภาวะเรือนกระจก เป็นสาเหตุให้อุณหภูมิของโลกสูงขึ้น การเกิดปรากฏการณ์เอลนีโญ ลานีญา ตลอดไปจนถึงภาวะโลกร้อน และปรากฏการณ์ทางธรรมชาติต่าง ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้สภาพอากาศ มีความแปรปรวน ก่อให้เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ ที่มีความรุนแรงมากขึ้น ในขณะเดียวกัน การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยได้เร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการใช้บุคลากรและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ชงสุด มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ รวมทั้งการนำเข้าสารเคมีและวัตถุอันตรายต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิตทางธรรมชาติเป็นไปตามกลไกของระบบทุนนิยม

ปัจจุบันสถานการณ์สาธารณภัยของประเทศไทยทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์ มีปัจจัยหลักมาจากสาเหตุหลายประการ สาเหตุจากธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ดินโคลนถล่ม แผ่นดินไหว พายุฤดูร้อน มีความถี่และความรุนแรงมากขึ้น สาเหตุจากการกระทำของมนุษย์ เช่น การตัดไม้ทำลายป่าการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่จำกัด การขยายตัวของชุมชนเมือง และภาคอุตสาหกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม ทำให้สภาพภูมิอากาศของโลกเกิดการเปลี่ยนแปลง สภาพอากาศแปรปรวน อากาศร้อนจัด และหนาวจัด หรือมีฝนตกปริมาณมากเป็นเวลานาน ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมหนักและแผ่นดินถล่ม ซึ่งสาธารณภัยดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ตลอดทั้งสร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สินของ ประชาชน ชุนชน และของรัฐ

ทำให้ประเทศที่มีพัฒนาการในการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมที่เจริญก้าวหน้ามากขึ้นเป็นลำดับ และทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแม้จะส่งผลให้ประชาชนมีการศึกษา วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่การเปลี่ยนแปลงหลายประการกลับส่งผลกระทบต่อภาวะสุขอนามัยและความปลอดภัย เนื่องจากความเสี่ยงต่อสาธารณภัยต่าง ๆ ที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งจากการกระทำของมนุษย์และธรรมชาติ กล่าวคือ การเติบโต และการขยายตัวอย่างรวดเร็วของชุมชนเมือง ทำให้สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ ถูกดัดแปลงแก้ไขและถูกทำลายเพื่อการดำรงชีพของชุมชนเมือง เป็นผลให้ทรัพยากรธรรมชาติ

โดยเฉพาะดิน น้ำ ป่าไม้ อากาศถูกทำลายและเสื่อมโทรมเป็นอย่างมาก สภาพนิเวศน์ทางธรรมชาติเสียความสมดุล ทำให้โอกาสการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น

ปรากฏการณ์ธรรมชาติต่าง ๆ ส่งผลกระทบไปตั้งแต่ระดับหน่วยของสังคมเล็ก ๆ จนเป็นปัญหาระดับโลก ปัญหาต่าง ๆ ส่งผลกระทบมาสู่ท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ปรากฏการณ์ธรรมชาติต่าง ๆ รวมไปถึงปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการดำรงชีวิตของคนในสังคมคือสิ่งที่นำไปสู่การกำหนดอำนาจหน้าที่และการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากดูแลพื้นที่รับผิดชอบทั้งในส่วนของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ก็เป็นหนึ่งในหัวใจหลักสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดูแลที่ประชาชนในเขตพื้นที่ทั้งการดูแลความสงบเรียบร้อยและการให้ความช่วยเหลือภัยเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การกำจัดสัตว์มีพิษ การตัดต้นไม้ การล้างพื้น ล้างถนน ไปจนถึงการให้ความช่วยเหลือภัยขนาดใหญ่ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย และภัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความสงบของประชาชนในเขตพื้นที่บริการ

จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าสถานการณ์การเกิดสาธารณภัยประเภทต่าง ๆ สามารถเกิดขึ้นในหลายพื้นที่เป็นบริเวณกว้างและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และแน่นอนว่าสามารถสร้างความเสียหายให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน นอกจากสาธารณภัยธรรมชาติที่รุนแรงและยิ่งใหญ่เรื่องของรายละเอียดเล็กน้อยการให้บริการเล็กน้อย ก็เป็นอีกหนึ่งใจความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป

นอกจากสาธารณภัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนแล้วยังสามารถส่งผลกระทบต่อสภาพจิตและสุขภาพจิต ความเครียด ในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ให้สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและทันรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ จะจำเป็นต้องมีการซักซ้อมแนวทางปฏิบัติและวิธีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติค้นการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบเข้าใจในการแผนผัง ขั้นตอนในการทำงาน ตลอดจนมีความเข้าใจในหนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถช่วยเหลือประชาชนที่ต้องการใช้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือหน่วยงานปกครองที่ทำงานใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จัดเป็นรูปแบบการปกครองที่เป็นรูปแบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องที่ ท้องถิ่น เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหาร

ท้องถิ่นอีกครั้งหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับเบื้องต้น โดยเป็นไปตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ทั้งการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นประชาชนสามารถโดยตรง คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม นั่นคือสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น สรุปเบื้องต้นคือประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น แล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกครั้งหนึ่ง จัดเป็นชุดผู้บริหารต่อไป เป็นหน่วยการปกครองขนาดเล็กซึ่งมีกฎหมายรับรองฐานะ มีอิสระในการบริหารจัดการจากรัฐในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้วยตัวเอง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตที่แน่นอนชัดเจน มีสภาท้องถิ่น และ/หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตพื้นที่ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561) การถือการกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่นต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย, 2553, หน้า 1)

บทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายบัญญัติ...

เทศบาลเมืองบ้านสวน มีหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตท้องถิ่น โดยมีผู้บริหารท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบในฐานะผู้อำนวยการท้องถิ่น และมีปลัดองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการท้องถิ่น รับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตท้องถิ่น และช่วยเหลือผู้อำนวยการจังหวัดและผู้อำนวยการอำเภอตามที่ได้รับมอบหมาย เทศบาลเมืองบ้านสวน จึงต้องมีการเตรียมพร้อมและรับมือกับสถานการณ์สาธารณภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยการทำงานตามขั้นตอนเป็นไปตามแผนปฏิบัติการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ เทศบาลเมืองบ้านสวน ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 และสอดคล้องกับแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2558 รวมทั้งมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การเตรียมพร้อมแห่งชาติ และแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด/อำเภอ เพื่อให้การบริหารจัดการสาธารณภัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ และเพื่อประโยชน์ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน และสร้างพื้นที่ให้เป็นท้องถิ่นที่ปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับหลักการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยที่ประกอบด้วยการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ได้แก่ การป้องกัน การลดผลกระทบ และการเตรียมความพร้อม ควบคู่กับการจัดการในภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ การเผชิญเหตุ และการบรรเทาทุกข์ รวมทั้งการฟื้นฟู ได้แก่ การฟื้นสภาพและการซ่อมสร้าง การสร้างใหม่ให้ดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม

เทศบาลจึงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น การศึกษา รากฐานสาธารณูปโภคไฟฟ้า ถนน และ ประปา

เทศบาลเมืองบ้านสวน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ โดยเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นงานบริการประชาชน ที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องร่วมกันปรับปรุงและแก้ไขกระบวนการทำงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพ ทั่วถึงและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยประกอบไปด้วยกระบวนการงานบริการ จำนวน 4 บริการ คือ

1. ช่วยเหลือสาธารณภัย (ดิน/น้ำ/ลม/ไฟ)
2. ขอความอนุเคราะห์รับบริการน้ำเพื่อใช้อุปโภค บริโภค และดันท่อ

3. ตัดต้นไม้

3.1 กรณีเร่งด่วน กีดขวางถนนส่งผลกระทบต่อประชาชนส่วนรวม

3.2 ตัดต้นไม้ตามคำร้องทั่วไป

4. จับงู สัตว์มีพิษอื่น และสัตว์ที่ก่อความเดือดร้อนให้กับประชาชน และกำจัดรังต่อ แตนผึ้ง

ดังนั้นในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบนั่นเอง

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ถือเป็นหน่วยงานหลักในการให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติหรือเหตุสาธารณภัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จึงมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ และนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ วางแผนการให้บริการต่อไป อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน

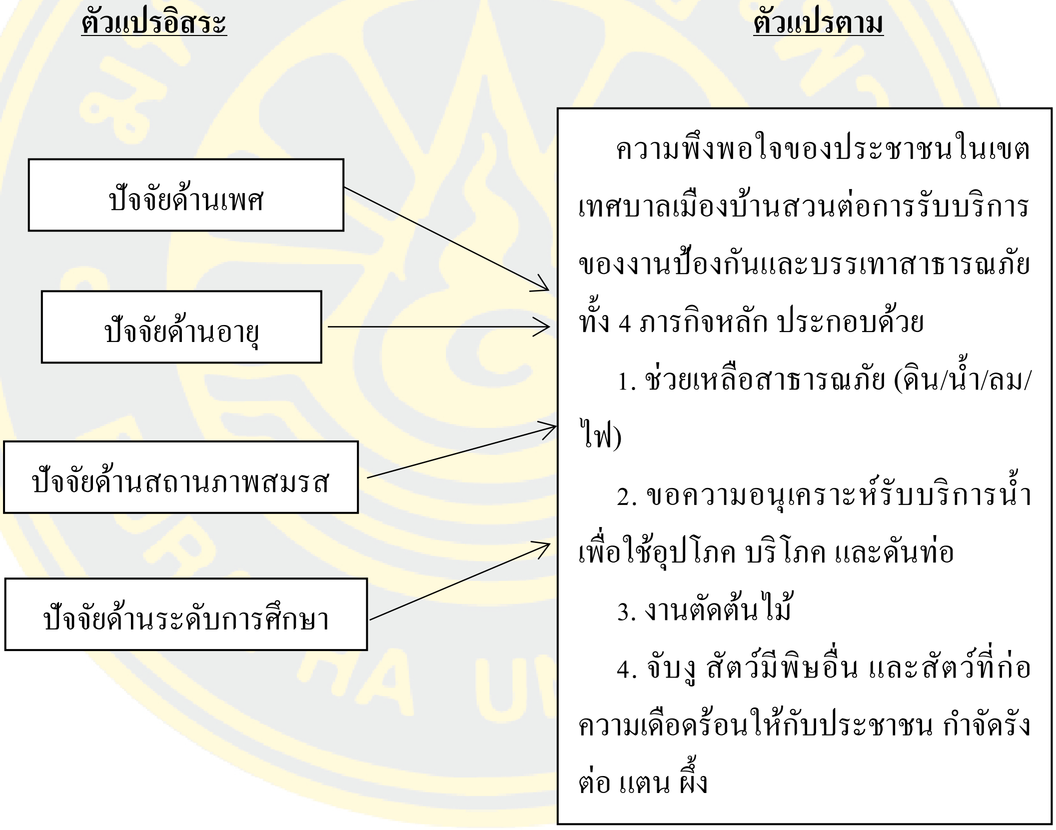
2. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน

3. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน

4. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยอ้างอิงทฤษฎีของ มิลเลท (Millett, 1954) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. เพื่อทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการการบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตค้นเนื้อหา มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ขอบเขตด้านช่วงเวลาของการศึกษา ศึกษาและเก็บข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระหว่างวันที่ 14 – 30 กันยายน พ.ศ. 2564

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี

3. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษา จะศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานตามคู่มือปฏิบัติงานสำหรับพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างและวัดความพึงพอใจรายด้านตามโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดฯ เทศบาลเมืองบ้านสวน การให้บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี

4. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ

2.2 ด้านความเสมอภาค

2.3 ด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางในการรับแจ้งเหตุ แจ้งภัย การต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนให้บริการ เช่น โซเชียลเน็ตเวิร์คช่องทางต่าง ๆ แฟนเพจ Facebook ของเทศบาล โทรศัพท์ Call Center วิทยุสื่อสารของเครือข่ายวิทยุทางราชการ กล่องรับฟังความคิดเห็น

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เรียบง่าย เข้าถึงได้ง่าย มีระบบการจัดลำดับความเร่งด่วนในการเข้ารับบริการ และแผนผังและเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการประชาชนรับรู้โดยทั่วไป เข้าถึงง่าย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่มีหน้าที่ให้บริการ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร มีความสุภาพ เรียบร้อย เต็มใจให้บริการ พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ น่าฟัง ให้การต้อนรับ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีจิตสำนึกและความเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในเรื่องที่จะให้บริการ ให้คำแนะนำ สามารถตอบข้อซักถามปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เที่ยงธรรม สุจริต ซื่อตรง

การให้บริการภาพรวม หมายถึง การให้บริการของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม ทั้งการบริหารจัดการอาคารสถานที่เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีไว้สำหรับให้บริการ และการลงมือในการให้บริการ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของที่มีฐานคติที่คนทุกคนเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ต้องมีความตระหนักถึงการให้บริการสาธารณะว่าควรจะต้องให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลานัดหมายหรือเผชิญเหตุที่รวดเร็ว ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าหากไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะควรมีลักษณะ มีจำนวนมากให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ดังเช่นที่มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมหรือความรู้สึกไม่พอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)_หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นและยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่เพียงแต่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ เน้นการยึดประโยชน์สาธารณเป็นหลัก

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เพศ หมายถึง เพศชาย และ เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุโดยนับจำนวนปีเต็ม โดยแบ่งเป็น อายุไม่เกิน 20 ปี, อายุ 20 ปีขึ้นไป-40 ปี, อายุ 40 ปี ขึ้นไป-60 ปี, และอายุ 60 ปีขึ้นไป ของประชาชนที่รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านสวน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพทางครอบครัวของบุคคลในสังคม โดยแบ่งเป็น โสด, สมรส และหม้าย/หย่า

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับชั้นสูงสุดที่จบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ โดยแบ่งเป็น ระดับประถมศึกษา, มัธยมศึกษา/ ปวช/ ปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ
5.แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการให้บริการประชาชนของรัฐตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีของการบริการ
6. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องให้บริการของรัฐต่อประชาชน
7. ข้อมูลทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องและศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ซึ่งมีแนวคิดว่ามนุษย์ทุกคนที่จะมีความต้องการและมีตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป (Maslow, 1954 อ้างถึงใน พงษ์ศักดิ์ เจริญผล, 2544,หน้า 10)

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ นั้นได้ตั้งสมมติฐานไว้ 3 ประการ คือ

1.1 มนุษย์ทุกคนมีความทั้งความต้องการและความต้องการและสิ่งนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด

1.2 ความต้องการที่ได้การตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมของมนุษย์อีกต่อไป ความต้องการย้อมมีอิทธิพลนั้นก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมา นั่นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง แต่หากความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเรียบร้อยไปแล้วจะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับความต้องการนั้นอีกต่อไป

1.3 ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากมากไปหาน้อย และต่ำขึ้นไปหาสูง ตามขั้นลำดับความต้องการ ซึ่งในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วน

เรียบร้อยไปแล้วนั้น ความต้องการขั้นสูงต่อ ๆ มาก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

2. ลำดับความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ ได้จัดเรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากต่ำไปหาสูง ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) นับเป็นความต้องการในขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ทั้งนี้ก็เพื่อดำรงความอยู่รอด สามารถยกตัวอย่างได้ คือความต้องปัจจัย 4 ซึ่งเป็นความต้องการเบื้องต้นของมนุษย์ทุกคนที่ต้องการอาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ทั้งเรื่องของการพักผ่อน บ้าน ที่อยู่สำหรับพักอาศัย ไปจนกระทั่งในเรื่องของความต้องการทางเพศ

2.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or security needs) ซึ่งเป็นความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการได้รับการความปลอดภัย และต้องการความคุ้มครอง ป้องกันเหตุและภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรือ อาจจะเกิดความเสียหายแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ตลอดจนความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจ และมีความมั่นคงในการทำงาน และมีสถานะที่อยู่ในการยอมรับทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) คือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกัน การมีเพื่อนสมัคร พรรคพวกรวมถึงการที่ได้รับการยอมรับจากคนอื่นรวมไปถึงการได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2.4 ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem needs) คือความต้องการที่เกี่ยวข้องในส่วนของงามมั่นใจในตนเอง และเรื่องของการใช้ความรู้ ตลอดจนความสามารถ ไปจนถึงความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นนั้น มีการยอมรับและได้รับการยกย่องสรรเสริญจากผู้อื่น หรือเป็นที่ยอมรับและนับถือจากสังคมและความต้องการในด้านของสถานภาพ

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) นับเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของเหล่ามนุษย์ นับเป็นความต้องการที่ต้องการให้เกิดความสำเร็จในทุกด้านของชีวิต และย่อมเป็นไปตามความต้องการ การนึกคิด และความหวังสูงสุดของตนเอง

ภาพที่ 2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของแมคคลแลนด์ (McClelland's learned needs theory) (MeCelland, 1973 อ้างถึงใน สุดาพรรณ์ ภิรมย์บูรณ์, 2543, หน้า 16) มีการอธิบายรายละเอียดของทฤษฎีความต้องการของแมดคลแลนด์ ซึ่งสามารถสรุปถึงทฤษฎี ที่มีความเชื่อว่าในเรื่องของความต้องการของมนุษย์นั้นมาจากการที่เกิดจากการเรียนรู้ รวมทั้งความต้องการที่พัฒนามาจากการเรียนรู้ ทำให้มนุษย์แสดงหรือสามารถประพฤติและปฏิบัติเพื่อจักได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งความต้องการ มีดังนี้

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นความต้องการที่เป็นการแข่งขันกับมาตรฐานของงานที่ได้กำหนดขึ้น จนก่อให้เกิดความภูมิใจ เมื่อมีการการบรรลุหรือสามารถบรรลุไปถึงมาตรฐานจนเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพยายามนั้น

2. ความต้องการสัมพันธภาพ นับเป็นความปรารถนาที่ต้องการส่งเสริม ทั้งยังรักษาสัมพันธภาพเพื่อการแสดงออกถึงความเป็นมิตรต่อผู้อื่น โดยความต้องการนี้คล้ายคลึงกับความต้องการของสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของวอลเตอร์ แลงเยอร์ (Walter langer's need theory) (Langer, 1989 อ้างถึงใน สุดาพรรณ์ ภิรมย์บูรณ์, 2543, หน้า 16) กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ โดยสรุปสาระสำคัญมากจากแนวคิดของวอลเตอร์ แลงเยอร์ สามารถสรุปได้ว่า ในเรื่องของความต้องการของมนุษย์ สามารถสรุปได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการอาหาร น้ำ อาหาร การนอนหลับ การพักผ่อน การขับถ่าย และสิ่งความเอื้ออำนวยต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดของชีวิต

2. ความต้องการทางสังคม นั่นคือความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่ต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ต้องการความรัก ทั้งที่เป็นผู้ให้ความรักและผู้ถูกรัก

3. ความต้องการเกี่ยวกับตนเอง นั่นคือความต้องการที่จะได้รับความสนใจ ได้รับการยกย่อง ตัวอย่างเช่น ความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น และยังต้องการความสนใจ และการได้รับการยกย่อง

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการ มีแนวความคิดที่ว่าในเรื่องพฤติกรรมของคนเป็นจำนวนมาก โดยถอธิบาย ด้วยการใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของตนเอง สามารถได้รับความสำเร็จในเรื่องของความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ซึ่งนั่นคือกระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพนั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ต่างกันหลายความหมาย ดังนี้

ธนียา ปัญญาแก้ว (2541, หน้า 2) อธิบายความหมายว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ความสำเร็จการยกย่องลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่า งานใช้ความก้าวหน้า ความหมาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิรุฬ พรรณทวี (2542, หน้า 4) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ทวีพงษ์ หินคำ (2541, หน้า 8) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วัฒนา เพชรวงศ์ (2542, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้กับบุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นกับว่าความนิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

วิชาญ ศิลปีวุฒิยา (2544, หน้า 41) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปแบบ ของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจและเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดตรึงความเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543, หน้า 19) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจความประทับใจของผู้รับบริการมือได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สาวิณี แสงสุริขันตร์ และคณะ (2547, หน้า 3) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติ ที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายและแรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้น ๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจไม่ได้ที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546, หน้า 5) อธิบายว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเราจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ถวัลย์ เทียนทอง (2548, หน้า 31) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดประสิทธิภาพของกรบริหารงาน เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่เพียงว่าสักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไปแต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการในระดับหนึ่งในห้วงเวลานั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นสิ่งของที่ได้รับ การบริการที่ตรงใจ ความสะดวกสบาย

ความคุ้มค่า ความยุติธรรมที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยแสดงออกมาในด้านบวก เช่น การมีความสุขกับการที่ได้สิ่งของที่ตนต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 607) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปกล่าวถึงคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า "การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ"

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543, หน้า 8) ให้ความเห็นว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่าเป็นกรกระทำที่ปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรม ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการคือ พฤติกรรมกิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอบาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ

การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้ง เครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

สรุปการบริการ จึงเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น ความหมายของการให้บริการเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไปนอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

ท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี

11. มีมาตรฐานการท างานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส

2. เต็มใจบริการ

3. ทำงานฉับไว

4. ปราศรัยไพเราะ

5. เหมาะสมโอกาส

6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย

4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก

5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ

6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ

7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ

8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ

9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน

10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้

11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี

12. แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง

2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ

3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่

6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

7. ต้อนรับด้วยความอดทน

8. ต้อนรับด้วยความเพียร

9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ

10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของเทศบาลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

กุลนคา โชติมุกตะ (2538, หน้า 51) ได้เสนอแนวความคิดว่าปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยค้นระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมาก ความน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้การบริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ไดอย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริกรที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา รวมไปถึงจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยค้นกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final Work Flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการคำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลายิ่งขึ้น

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริกรที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน หรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้ครบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539, หน้า 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริกร ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความองการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วาง นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ

ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมายเป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองที่นั่งสายการบิน และสำรองห้องพักโรงแรม การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งคาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า 4) อธิบายว่าแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตผู้ให้บริการ ต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้าความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่บกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวว่า จุดประสงค์สำคัญของการบริการ คือ การมุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักในการปฏิบัติ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง มีความยุติธรรมในส่วนของการบริหารงานของภาครัฐ ที่มีแนวความคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีกรตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนมากให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ยังเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 26) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจกความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้ แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่การผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือ การบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ชานสกี้ และโทมัส (Chansky & Thoma อ้างถึงใน วารุณี อภิชาตบันลือ, 2550, หน้า 9) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช่จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้สนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้คลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการที่ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะ ได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการผลักภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจกการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำ

เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยงานไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บนเป้าหมายล่วงหน้า เพื่อการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไป ได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย และผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้พอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร

ทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนะคติที่ดี ขอมรับฟังเหตุผล คำแนะนะต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริกรนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะทำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วยซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้นความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการ จะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นดัน ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วยโดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียบเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตมกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า

ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง ชอบธรรม ถูกต้อง ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องให้บริการของรัฐต่อประชาชน

ความหมายของการให้บริการเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการโดยยกตัวอย่างพอสังเขป จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไปนอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิดวิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการท างานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของเทศบาลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ข้อมูลทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้อง

เทศบาลเมืองบ้านสวน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่โดยเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นงานบริการประชาชน ที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องร่วมกันปรับปรุงและแก้ไขกระบวนการทำงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพ ทั่วถึงและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด 5 มาตรา 27 "ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาตการอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน" โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระราชกฤษฎีกาซึ่งต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล อุบลทิพย์ (2549) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบวาตภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสงเคราะห์ กรณีภาคใต้ จำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ตรัง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล ผลการวิจัยพบว่า เมื่อประสบวาตภัย ความเสียหายที่เกิดกับผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ คือ บนพักอาศัย ตั้งแต่เสียหายเพียงบางส่วนถึงเสียหายทั้งหลัง นอกากนี้ยังสร้างความเสียหาย แก่ทรัพย์สิน สิ่งของเครื่องใช้ด้วย ซึ่งวาตภัยได้ทำให้ประชาชนประสบความเดือดร้อน บ้านไม่สามารถอยู่อาศัยได้อย่างเดิม การประกอบอาชีพชะงักงัน ขาดรายได้ ขาแคลนเสื้อผ้า สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็น ความต้องการช่วยเหลือที่ต้องการมากที่สุด คือวัสดุซ่อมแซมสร้างที่อยู่อาศัย รองลงมาคือเสื้อผ้าสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นและอาหารการกิน ทั้งนี้ความช่วยเหลือที่กรมประชาสงเคราะห์ให้แก่ ผู้ที่ประสบวาตภัย ส่วนใหญ่คือวัสดุซ่อมแซมสร้างที่อยู่อาศัย สำหรับความพึงพอใจของผู้ประสบวาตภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสงเคราะห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คนวิธีการช่วยเหลือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 ด้านวัสดุสิ่งของและบริการช่วยเหลือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 และด้านการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4 ซึ่งประเด็นที่ผู้ประสบวาตภัย มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คือ เรื่องความรวดเร็วของการให้ความช่วยเหลือและปริมาณของความช่วยเหลือยังไม่ค่อยเพียงพอ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ต่อกรมประชาสงเคราะห์ ผู้วิจัยได้เสนอว่าควรมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัย ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ให้ทุกคนมี Service Mind ควรมีการจัดทำมาตรฐานและคู่มือการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัย และนอกจากนี้ควรระดมความช่วยเหลือจากภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งองค์กรประชาชนในพื้นที่

เมื่อดำเนินการช่วยเหลือไปแล้ว จะต้องมีการติดตามผลโดยสร้างเครือข่ายช่วยดำเนินการ และควรมีการประชาสัมพันธ์การช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัยให้ประชาชนทั่วไปทราบเพื่อช่วยแนะนำให้ผู้ประสบวาตภัยข้าถึงบริการได้รวดเร็ว และเข้าใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความโปร่งใส และประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

วัลภา นิยมตรง (2549) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ พบว่า

1. ประชาชนผู้ประสบภัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพเกษตรกรรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท ประชาชนผู้ประสบภัยส่วนใหญ่มีบ้านพักอาศัย ยุ้งข้าว/ คอกสัตว์เสียหายบางส่วนมีแหล่งที่อยู่อาศัยนอกเขตเทศบาล และผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสาร

2. ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในรายค้นพบว่า ผู้ประสบภัยพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคิดค้นวิธีการช่วยเหลือ และค้นเงินสงเคราะห์ช่วยเหลือตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ สภาพความเสียหาย แหล่งที่อยู่อาศัย ระดับการได้รับข้อมูลข่าวสาร

4. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้

วาสนา แก้วฟอง และคณะ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในแต่ละค้นสามารถเรียงกำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ต้านสถานที่ ค้นการบริการเงินฝาก คำนพนักงาน ด้นข้อมูลที่ได้รับบริการค้านบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และบริการค้นสินค้า ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการ

กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกันต่อการให้บริการของธนาคาร ดังนี้ ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวม แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านข้อมูล ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนค้นข้อมูล ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าที่มีการศึกษาและความถี่ในการใช้บริการ/ 3 เดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้าที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านพนักงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วริศรา คงเดิม (2550) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายได้ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ มากทั้ง 5 ด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้นข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และค้นกระบวนกา เป็นอันดับที่สอง สาม และสี่ตามลำคับ ส่วนด้านสถานที่เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันและประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะ

กรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงมน อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง 3.97 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี ค่าเฉลี่ยเท่กับ 4.01 และผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ขวัญเรือน ทองกลาง (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมามีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องความชัดจนของแผนผังการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.59 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

แวหะมะ จินาแว (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสโดยภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.56) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริกรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สุกัญญา มีแก้ว (2553) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

และรายค้นความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และค้นกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ค้นอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่าผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค้นสถานที่ในการบริกรมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด รองลงมาคือ คนขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการบริกร และค้นการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการบริการ แตกต่างกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล ตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการรับบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต.บ้านสวน อ.เมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 69,247 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ประชาชนเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน โดยการสุ่มแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และบริการที่ได้รับการบริการจากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านสวน ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

2.ด้านความเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชน จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนน จัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

พึงพอใจ มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจ มาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจ ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจ น้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจ น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่จะใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาหรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วจึงนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขออนุญาตเข้าพบ ว่าที่ ร.ท.หาญณรงค์ เกิดคล้าย ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล และนางอัญชลี จันทรกรานต์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านสวนตามข้อมูลคำร้องทั่วไปของเทศบาลฯ เพื่อรวบรวมข้อมูล

2. เมื่อได้รับอนุญาต ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อแจกแบบสอบถามและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย ครั้งนี้ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด

3. จัดเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 382 ชุด

4. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้บริการ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านสวนตามข้อมูลคำร้องทั่วไปและช่องทางการขอรับบริการอื่น ๆ ของเทศบาลฯ และเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 382 ชุด

5. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 382 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการรับบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ ค่าร้อยละ,ค่าเฉลี่ย,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การแปลผล

สูตร ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น $= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$

$= \frac{5-1}{5}$

$= 0.80$

ความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.59 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับมากที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ของเทศบาลเมืองบ้านสวน ตามตัวแปร เทศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 382 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เพศ อายุ สถานภาพและระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n=382)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	159	41.6
2) หญิง	223	58.4

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n=382)	ร้อยละ
2. อายุ		
1) ไม่เกิน 20 ปี	29	7.6
2) 20-40 ปี	143	37.4
3) 40-60 ปี	189	49.5
4) 60 ปีขึ้นไป	21	5.5
3. สถานภาพ		
1) โสด	106	27.7
2) สมรส	202	52.9
3) หย่า/หม้าย	74	19.4
4. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษา	48	12.6
2) มัธยมศึกษา	125	32.7
3) ปริญญาตรี	159	41.6
4) ปริญญาโท	43	11.3
5) ระดับอื่นๆ	7	1.8
5. การรับบริการจากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
1) ช่วยเหลือสาธารณภัย	90	23.6
2) ขอความอนุเคราะห์รับบริการน้ำเพื่อใช้อุปโภค/บริโภค และดันท่อ	155	40.6
3) ตัดต้นไม้	78	20.4
4) จับงู สัตว์มีพิษอื่น และสัตว์ที่ก่อความเดือนร้อนให้กับประชาชน กำจัดรังต่อ แตน ผึ้ง	59	15.4

จากตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.4 ซึ่งมีอายุ 46 – 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ อายุ 20 – 40 ปี ร้อยละ 37.4 ไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 7.6 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52.9 รองลงมาคือโสด ร้อยละ 27.7 และหย่า/หม้าย ร้อยละ 19.4 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.6 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา ร้อยละ 32.7 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 12.6 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 11.3 และระดับอื่น ๆ เช่น ปวช./ปวส. ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ได้รับบริการจากงานป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย ขอความอนุเคราะห์รับบริการน้ำเพื่อใช้อุปโภค/บริโภค ร้อยละ 40.6 รองลงมา ช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ 23.6 ตัดต้นไม้ ร้อยละ 20.4 รับบริการจับงู สัตว์มีพิษอื่น และสัตว์ที่ก่อความเดือดร้อนให้กับประชาชน กำจัดรังต่อ แตน ผึ้ง ร้อยละ 15.4 ตามลำดับ

2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน

ที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ		4.21	0.38	มาก
1.1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.53	0.604	มากที่สุด
1.2	การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.36	0.637	มาก
1.3	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	3.98	0.756	มาก
1.4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.97	0.756	มาก
ด้านความเสมอภาค		4.42	0.58	มาก
2.1	เจ้าหน้าที่ มีกิริยามารยาท สุภาพ เรียบร้อยเมื่อให้บริการ	4.53	0.638	มากที่สุด
2.2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.44	0.676	มาก
2.3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	0.688	มาก
2.4	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.31	0.664	มาก
2.5	เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือตรงเวลานัดหมาย	4.38	0.411	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชน		4.18	0.34	มาก
3.1	เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ	4.57	0.565	มากที่สุด
3.2	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการช่วยเหลือ	4.43	0.635	มาก
3.3	มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ	4	0.775	มาก
3.4	ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.96	0.755	มาก
3.5	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	3.96	0.748	มาก
3.6	มีความพึงพอใจและประทับใจในการรับบริการ	4.2	0.695	มาก

จากตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนและความรวดเร็ว ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.21, SD = 0.38) ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, SD = 0.604) รองลงมาคือ เรื่อง การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 4.36, SD = 0.637) เรื่องมีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 3.98, SD = 0.756) ตามลำดับและเรื่องความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ = 3.97, S D = 0.756) แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความเสมอภาค ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42, SD = 0.58) ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ มีกิริยามารยาท สุภาพ เรียบร้อยเมื่อให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, SD = 0.638) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.45, SD = 0.688) เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดี

มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44, SD = 0.676) เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือตรงเวลานัดหมาย มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.38, SD = 0.411) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31, SD = 0.664) เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชน ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18, SD = 0.34) โดยประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการช่วยเหลือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, SD = 0.565) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการช่วยเหลือ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43, SD = 0.635) มีความพึงพอใจและประทับใจในการรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.2, SD = 0.695) มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ ($\bar{X}$ = 4, SD =0.775) ลำดับต่อมามีความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96, SD = 0.755) และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96, SD = 0.748) เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาการรับบริการ

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (จำแนกตามเพศ)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศชาย (N=159)		**เพศหญิง (N=223)**		
Mean	SD	Mean	SD	*t*
4.23	0.25	4.30	0.32	.024

จากตารางที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig=.024) โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัยเท่ากับ 4.30 (SD = 0.32) สูงกว่าเพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเท่ากับ 4.23 (SD = 0.25)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (จำแนกตามอายุ)

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรอายุ

อายุ	n	Mean	SD
ไม่เกิน 20 ปี	29	4.09	0.17
20-40 ปี	143	4.27	0.34
40-60 ปี	189	4.30	0.27
60 ปีขึ้นไป	21	4.34	0.25

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด (Mean = 4.34, SD = 0.25) รองลงมาคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-60 ปี (Mean = 4.30, SD = 0.27) ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี (Mean = 4.09, SD = 0.17)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.287	3	0.429	5.004	0.002
ภายในกลุ่ม	32.403	378	0.086		
รวม	33.69	381			

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.002) อย่างน้อย 1 คู่ เมื่อพบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละช่วงอายุ ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี กลุ่มอายุ 20-40 ปี กลุ่มอายุ 40-60 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's procedure) ได้ผลปรากฏ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	20-40 ปี	40-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	-	-.17998*	-.21721*	-.25410*
20-40 ปี	-	-	-0.03723	-0.07412
40-60 ปี	-	-	-	-0.03689
60 ปีขึ้นไป	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปีมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่ำกว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-40 ปี , 40-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (จำแนกตามสถานภาพ)

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรสถานภาพ

สถานภาพ	n	Mean	SD
โสด	106	4.20	0.23
สมรส	202	4.32	0.33
หย่า/หม้าย	74	4.25	0.25

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด (Mean = 4.32, SD = 0.33) รองลงมาคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย (Mean = 4.25, SD = 0.25) ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด (Mean = 4.20, SD = 0.23)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.951	2	0.476	5.507	0.004
ภายในกลุ่ม	32.739	379	0.086		
รวม	33.69	381			

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละสถานภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.004) อย่างน้อย 1 คู่ เมื่อพบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละสถานภาพ ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพโสด สถานภาพสมรส และสถานภาพหย่า/หม้าย โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe’s procedure) ได้ผลปรากฏ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย
โสด	-	-.11441*	-0.0487
สมรส	-	-	0.06572
หย่า/หม้าย	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่ำกว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (จำแนกตามระดับการศึกษา)

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	SD
ประถมศึกษา	48	4.28	0.261
มัธยมศึกษา	125	4.19	0.243
ปริญญาตรี	159	4.35	0.341
ปริญญาโท	43	4.24	0.247
ระดับอื่นๆ	7	4.34	0.245

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด (Mean = 4.35, SD = 0.341) รองลงมาคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ (Mean = 4.34, SD = 0.245) ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (Mean=4.19, SD=0.243)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.848	4	0.462	5.47	0.000
ภายในกลุ่ม	31.842	377	0.084		
รวม	33.69	381			

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.000) อย่างน้อย 1 คู่ เมื่อพบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับการศึกษา ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับอื่นๆ โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ ได้ผลปรากฏ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 สถิติการเปรียบเทียบรายคู่

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ระดับอื่นๆ
ประถมศึกษา	-	0.09246	-0.06676	0.03676	-0.0587
มัธยมศึกษา	-	-	-.15922*	-0.0557	-0.15116
ปริญญาตรี	-	-	-	0.10352	0.00806
ปริญญาโท	-	-	-	-	-0.09546
ระดับอื่นๆ	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่ำกว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (จำแนกตามการรับบริการ)

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปร การรับบริการ

การรับบริการ	n	Mean	SD
ช่วยเหลือสาธารณภัย	90	4.24	0.268
ขอความอนุเคราะห์รับบริการน้ำดื่มเพื่อการอุปโภค บริโภคและดันท่อ	155	4.29	0.253
ตัดต้นไม้	78	4.26	0.267
จับงู สัตว์มีพิษอื่น และสัตว์ที่ก่อความเดือดร้อนให้กับประชาชน กำจัดรังต่อ แตน ผึ้ง	59	4.30	0.451

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการจับงู สัตว์มีพิษอื่น และสัตว์ที่ก่อความเดือดร้อนให้กับประชาชน กำจัดรังต่อ แตน ผึ้ง เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด (Mean = 4.30, SD = 0.451) รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการขอความอนุเคราะห์รับบริการน้ำดื่มเพื่อการอุปโภค บริโภคและดันท่อ (Mean = 4.29, SD = 0.253) ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการช่วยเหลือสาธารณภัย (Mean = 4.24, SD = 0.268)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามตัวแปรการรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.192	3	0.064	0.722	0.539
ภายในกลุ่ม	33.498	378	0.089		
รวม	33.69	381			

จากตาราง 14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในแต่ละบริการไม่แตกต่างกัน จึงไม่ต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนผู้ใช้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในปีงบประมาณ 2564 ด้วยการเปิดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง บ้านสวน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ประชาชนเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน โดยการสุ่มแบบง่าย แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และบริการที่ได้รับการบริการจากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านสวน ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

2.ด้านความเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชน จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

พึงพอใจ มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจ มาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจ ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจ น้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจ น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และประเภทการรับบริการจากงานป้องกันและบรรเทาสารณภัย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยวัดระดับและให้คะแนนความพึงพอใจตามเกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert's scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกมาพบว่า จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.4 ซึ่งมีอายุ 46 – 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ อายุ 20 – 40 ปี ร้อยละ 37.4 ไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 7.6 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52.9 รองลงมาคือโสด ร้อยละ 27.7 และหย่า/หม้าย ร้อยละ 19.4 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.6 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา ร้อยละ 32.7 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 12.6 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 11.3 และระดับอื่น ๆ เช่น ปวช./ปวส. ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ได้รับบริการจากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขอความอนุเคราะห์รับบริการน้ำเพื่อใช้อุปโภค/บริโภค ร้อยละ 40.6 รองลงมา ช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ 23.6 ตัดต้นไม้ ร้อยละ 20.4 รับบริการจับงู สัตว์มีพิษอื่น และสัตว์ที่ก่อความเดือดร้อนให้กับประชาชน กำจัดรังต่อ แตน ผึ้ง ร้อยละ 15.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านด้านความเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชนเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนและความรวดเร็ว ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มากที่สุด รองลงมาคือ เรื่อง การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีระดับความพึงพอใจมาก เรื่องมีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบมีระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับและเรื่องความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระดับความพึงพอใจมากแต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความเสมอภาค ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อยเมื่อให้บริการ มากที่สุด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดีมีความพึงพอใจในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือตรงเวลานัดหมาย มีความพึงพอใจในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรง ไม่มีการเลือกปฏิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชน ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการช่วยเหลือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการช่วยเหลือ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีความพึงพอใจและประทับใจในการรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการและกำหนดผู้รับผิดชอบ ลำดับต่อมามีความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นลำดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

1. เพศ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนแตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนไม่แตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีการรับบริการจากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขอรับบริการด้านขอความอนุเคราะห์รับบริการน้ำเพื่อใช้อุปโภค/บริโภค และดันท่อมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล อุบลทิพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบวาตภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสงเคราะห์:กรณีภาคใต้ตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบ วาตภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสงเคราะห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับ วริศรา คงเดิม (2550) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และขัดแย้งกับวัลภา นิยมตรง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัย ต่อการให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ในภาพรวมอยู่ ในระดับปานกลาง และขัดแย้งกับสุกัญญา มีแก้ว (2553) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา

พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมากจากเป็นหน่วยงานหลักและมีความรับผิดชอบหลักในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัยในเขตพื้นที่เมืองบ้านสวน และมีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือก็เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และไม่เลือกปฏิบัติจึงทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน มีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ด้านความเสมอภาคมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ และ มีความเพียงพอและการรับฟังประชาชนในอันดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนและความรวดเร็ว ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนมีความพึงพอใจ ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกมาพบว่า ในด้านความรวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน และ ใกล้เคียงกับ การศึกษาของ ขวัญเรือน ทองกลาง (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยง จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ในด้านความรวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน มีระบบการทำงานในการให้ความช่วยเหลือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่รวดเร็ว ทันท่วงที ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือประชาชนอย่างรวดเร็ว

1.2 ด้านความเสมอภาค ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ใน

ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริกานดา แหยมดง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานเป็นธรรม พูดจาอ่อนหวาน มีมารยาทดีและสอดคล้องกับการศึกษาของ มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการค้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

1.3 ค้านความเพียงพอ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนมีความพึงพอใจ ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษาของ ศิริกานดา แหยมคง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือดองค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในด้านสาธารณูปโภคและอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรองรับบริการ เช่น ที่พัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์เป็นต้นและสอดคล้องกับการศึกมาของ วริศรา คงเดิม (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ในด้านความเพียงพอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนจังหวัดตราด มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ มีวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ จึงทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน โดยการนำข้อมูลทั่วไปของผู้ประสบภัยมาทดสอบหาความแตกต่างกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลยา แจ่มแจ้ง (2549)ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ แวหะมะ จินาแว (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ให้ความช่วยเหลือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนจะมีเพศหญิงหรือชาย ก็ให้ความช่วยเหลือ โดยเท่าเทียม ทั่วถึงและเป็นธรรม

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วัลภา นิยมตรง (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัจจัย

ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้และสอดคล้องกับ กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ (2551) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกันดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนให้ความช่วยเหลือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน โดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนจะมีก็ให้ความช่วยเหลือ โดยเท่าเทียม ทั่วถึง และเป็นธรรม

2.3 สถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกันและยังสอดคล้องกับวัลภา นิยมตรง (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนให้ความช่วยเหลือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน โดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนจะมีสถานภาพสมรสใด ก็ให้ความช่วยเหลือโดยเท่าเทียม ทั่วถึง และเป็นธรรม

2.4 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนจังหวัดตราไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา แจ่มแจ้ง

(2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกมาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับ มนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดเก็บร้ายได้ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองบ้านสวนให้ความช่วยเหลือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนจะมีการศึกษาระดับใด ก็ให้ความช่วยเหลือ โดยมีความเต็มใจในการให้บริการ โดยไม่แบ่งแยกระดับการศึกษา ให้บริการอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย" พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านความความเพียงพอและการรับฟังประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกันจากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ควรมีช่องทางการสื่อสาร หรือรับฟังประชาชนให้เพิ่มมาก เพิ่มช่องทางการรับรู้ให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการติดต่อแจ้งเหตุที่รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ควรมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ให้แก่เจ้าหน้าที่ ประธานชุมชนและประชาชนทุกคน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการ

2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ต้องจัดชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อเข้าช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัย ได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง เพื่อลดการสูญเสียชีวิตและบาดเจ็บ

3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ต้องให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และทั่วถึง

4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ต้องมีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึง และติดต่อได้รวดเร็วตลอดเวลา

5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวน ควรเพิ่มความตระหนักให้เจ้าหน้าที่ให้บริการให้ประชาชนที่รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการรับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะสามารถรับทราบข้อปัญหาได้อย่างครอบคลุมอย่างรอบด้าน ครบถ้วนทุกมิติ เพื่อนำไปสู่วิธีการแก้ไขปัญหาที่ตรงกับใจความสำคัญของความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน เนื่องจากเทศบาลเมืองบ้านสวนมีความเป็นสังคมเมืองประชากรอยู่อาศัยกันอย่างหนาแน่น และมีประชากรแฝง ทำให้ปัญหาที่แท้จริงอาจยังไม่ถูกแก้ไขเพื่อให้การบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

บรรณานุกรม

กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรต.

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจบริการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ขวัญเรือน ทองกลาง. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยง จังหวัดสุโขทัย*. วิทยานิพันธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจบริการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการ ให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. *เทศาภิบาล*, 88(5), 11-14.

ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวค์เซอร์วิสเซส จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูถัมภ์.

ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนียา ปัญญาแก้ว. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธานินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นฤมล อุบลทิพย์. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ประสบวาตภัยต่อการ ให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสงเคราะห์ : กรณีภาคใต้ตอนล่าง*. กรุงเทพฯ: กรมประชาสงเคราะห์.

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอแกลง จังหวัดระนอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนัสนันท์ ตันเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ. ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรสาคร*. ปัญหาพิเศษประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วริศรา คงเดิม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา*. พังงา: สำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา.

วัชราภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยานสวรรค์ นครสวรรค์*. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.

วัฒนา เพชรวงศ์. (2542). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ "13" ในเขตกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

วัลภา นิยมตรง. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วารุณี อภิชาตบันลือ. (2550). *ความพึงพอใจของประ ชาชนต่อการ ให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วาสนา แก้วฟอง และคณะ. (2550). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่*. สาขาธุรกิจบริการคณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

วิชาญ ศิลป์วุฒิยา. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของการ ไฟฟ้านครหลวง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.

แวหะมะ จินาแว. (2553). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประ ชาชนต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนอำเภอยี่งอ*. สาขาจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศิริกานดา แหยมคง. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์*. อุตรดิตถ์: งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิชัยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เลฟแอนด์ลีฟ.

สาวิณี แสงสุริขันตร์ และคณะ. (2547). *รายงานผลการวิจัยเรื่องความพอใจในการใช้บริการหน่วยงานราชการ ในจังหวัดสกลนคร*. ม.ป.ท.

สุกัญญา มีแก้ว. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุดาพรรณ์ ภิรมย์บูรณ์. (2543). *ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของเด็กที่มีต่อการบริการของสถานสงเคราะห์เด็กใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. ปริญญานิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเอกไทยดีศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *การค้าปลีก*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 608.

Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวณัฏฐ์พิชชาพร ทองเหี่ยง
วัน เดือน ปี เกิด	1 ตุลาคม พ.ศ.2530
สถานที่เกิด	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เทศบาลเมืองบ้านสวน 999 ม.3 ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน รับราชการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ เทศบาลเมืองบ้านสวน
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 นิเทศศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 2 สาขานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
	พ.ศ. 2564 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

BURAPHA UNIVERSITY