

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

วสันต์ วัฒนัญญ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ วสันต์ วัฒนัญญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

.....กรรมการ
(อาจารย์จิตพล ชัยมะดัน)

.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริการรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริการรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต ในฐานะที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข นายศุภกิจ จินดาพรรณ ในฐานะนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม และนายโกศล โมมา รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงมา ณ ที่นี้

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้งพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างและประชาชนในพื้นที่ตำบลนายายอาม ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้ความช่วยเหลือในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ตลอดจนผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

วสันต์ วัฑฒญ

56930164: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ความช่วยเหลือ/ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วลีค้นคว้า: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

(PUBLIC SATISFACTION WITH THE HELP OF DISASTER PREVENTION AND MITIGATION OF NA YAI AM SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 80 หน้า, ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ และด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่ได้รับช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ที่กลุ่มตัวอย่าง 354 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) นำเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลืออยู่ และด้านระบบการให้ความช่วยเหลือตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกันจึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย

56930164: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/HELP/ DISASTER PREVENTION AND MITIGATION

WASAN WATHANYU: PUBLIC SATISFACTION WITH THE HELP OF
DISASTER PREVENTION AND MITIGATION OF NA YAI AM SUB-DISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION. ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT,
Ph.D. 80 P. 2015.

The research had purposes to study public satisfaction with the help derived from Disaster Prevention and Mitigation Division of Na Yai Am Sub-district Administrative Organization and to compare the satisfaction of the people categorized by gender, age, education level and occupation. In fact, three aspects of the service of Disaster Prevention and Mitigation Division included operating personnel, helping system, and helping method and these were three groups of independent variables. The questionnaires were used to collect data from the samples who were 354 individuals receiving assistance of Disaster Prevention and Mitigation of Na Yai Am Sub-district Administrative Organization. The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA. The following were the findings presented respectively.

The findings indicated that the people were satisfied with the overall service of Disaster Prevention and Mitigation Division. In fact, they were satisfied with the aspect of the operating personnel at the high level and this aspect ranked the first. Next, they were satisfied with helping method and helping system respectively. From the analysis of the satisfaction with the help of Disaster Prevention and Mitigation Division of people categorized by personal information, it was found that people with different gender, age, education level and occupation had difference in the satisfaction with the help of Disaster Prevention and Mitigation Division. This meant that the hypotheses were accepted.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ.....	10
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายขอม	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
เกณฑ์การแปลผล	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือ ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	48
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก	72
ภาคผนวก ข	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ..... 21
2-2	สถิติจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามตามทะเบียนราษฎร . 23
3-1	การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน..... 42
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 47
4-2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมจำแนกตามด้าน 48
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ 49
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหาร ส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ..... 51
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหาร ส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ..... 52
4-6	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 54
4-7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ..... 55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับอายุ.....	56
4-9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วน ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมช่วงอายุของประชาชน	56
4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความ ช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	57
4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับช่วงระดับ การศึกษาของประชาชน	58
4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วน ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมช่วงระดับการศึกษา ของประชาชน.....	59
4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความ ช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพของประชาชน.....	60
4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับช่วง อาชีพของประชาชน.....	60
4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วน ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอาชีพของประชาชน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-16 ผลการทดสอบสมมติฐาน	62

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1 โครงสร้างสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม	26
2-2 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาพแวดล้อมโลกได้มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ขึ้น อาทิ สภาวะเรือนกระจก (Green house effect) เป็นสาเหตุให้อุณหภูมิของโลกสูงขึ้น การเกิดปรากฏการณ์ El Niño ฯลฯ ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้สภาพอากาศมีความแปรปรวน ก่อให้เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ ที่มีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันการพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยได้เร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการใช้บุคลากรและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ รวมทั้งการนำเข้าสารเคมีและวัตถุดิบรายชนิดใหม่ ๆ ที่เป็นอันตรายมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ทำให้ประเทศมีการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมที่เจริญก้าวหน้า มากขึ้นเป็นลำดับ และทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแม้จะส่งผลให้ประชาชนมีการศึกษาวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นบ้าง แต่การเปลี่ยนแปลงหลายประการกลับส่งผลกระทบต่อภาวะสุขอนามัยและความปลอดภัย เนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสาธารณสุขต่าง ๆ ที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งจากการกระทำของมนุษย์และจากธรรมชาติ กล่าวคือ การเติบโต และการขยายตัวอย่างรวดเร็วของชุมชนเมือง ทำให้สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ ถูกตัดแปลงแก้ไขและถูกทำลายเพื่อการดำรงชีพของชุมชนเมือง เป็นผลให้ทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะดิน น้ำ ป่าไม้ อากาศ ถูกทำลายและเสื่อมโทรมเป็นอย่างมาก สภาพนิเวศน์ทางธรรมชาติเสียความสมดุล ทำให้โอกาสการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติมีแนวโน้มที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น เช่น การเกิดน้ำป่าไหลหลาก น้ำท่วมฉับพลัน โคลนถล่ม พายุฤดูร้อน พายุลูกเห็บ ภัยแล้ง ฯลฯ ในขณะที่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเพิ่มผลผลิตทางด้านอุตสาหกรรมทำให้สาธารณสุขและอุบัติภัยต่าง ๆ มีแนวโน้มที่ทวีความรุนแรง หลากหลาย และสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเช่นกัน อุบัติภัยจากสารเคมี แก๊สระเบิด อัคคีภัยในอาคารสูง อุบัติเหตุจากการจราจรและการคมนาคมขนส่ง ภัยที่เกิดจากสารกัมมันตรังสี เป็นต้น สถานการณ์ภัยพิบัติในปัจจุบันมีความรุนแรงมากขึ้น และเกิดขึ้นในหลายพื้นที่ที่เป็นบริเวณกว้างและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สร้างความเสียหายให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นจำนวนมากทั้งส่งผลต่อสภาพจิตใจในการดำรงชีวิตของประชาชนอีกด้วย

การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ จะต้องมีการซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติและวิธีการดำเนินการ

ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย จำเป็นต้องมีรู้ความเข้าใจในระเบียบ หนังสือสั่งการและแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันเหตุการณ์

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ต้องเผชิญกับภัยพิบัติต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เนื่องจากสาเหตุทางด้านภูมิศาสตร์ที่ประเทศไทยตั้งอยู่ในเขตร้อนชื้น ทำให้ได้รับผลกระทบจากพายุต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ อาทิเช่น (1) ปี พ.ศ. 2555 ได้เกิดวาตภัยจำนวน 5 ครั้ง ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือทั้งหมด 30 ราย ความเสียหายเบื้องต้น ได้แก่ กระเบื้องมุงหลังคา 1,000 แผ่น รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 32,000 บาท (2) ปี พ.ศ. 2556 ได้เกิดวาตภัยจำนวน 3 ครั้ง ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือทั้งหมด 27 ราย ความเสียหายเบื้องต้น ได้แก่ พื้นที่ทางการเกษตรจำนวน 46 ไร่ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 10,000 บาท (องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม, 2556)

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามในการให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติในเขตพื้นที่ตำบลนายายอาม แต่เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นใหม่ จึงมีบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีจำนวนน้อย วัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย ในปัจจุบันภัยพิบัติมีระดับความรุนแรงมากขึ้น และเกิดขึ้นในหลายพื้นที่ที่เป็นบริเวณกว้างและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สร้างความเสียหายให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นจำนวนมาก การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจึงอาจล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์

ในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีบทบาทและหน้าที่โดยตรงต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม และนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ วางแผนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

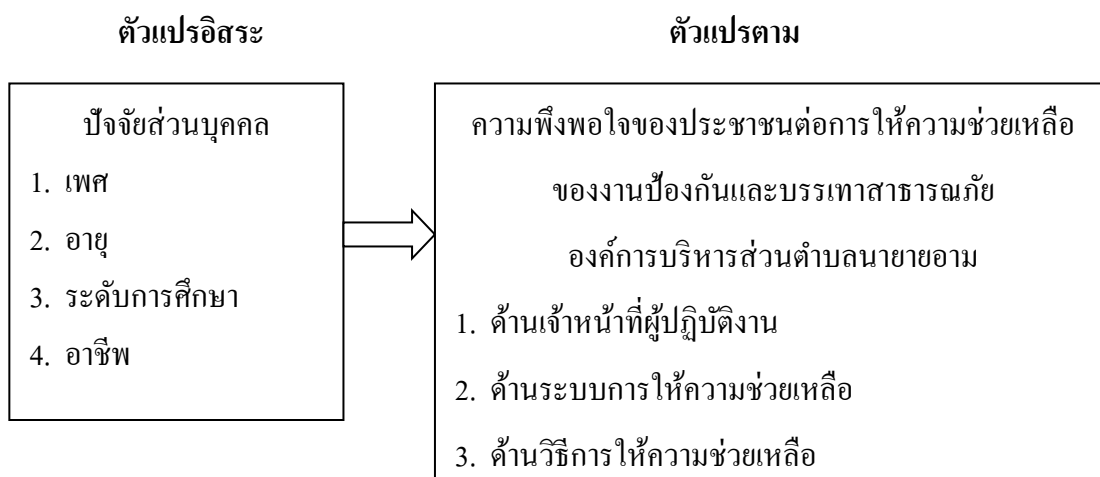
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดของ รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2556 มาทำการกำหนดเป็นตัวแปรเพื่อใช้ทำเป็นระบบ ดังภาพกรอบแนวคิด



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประเภท เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. ผลการศึกษาที่ได้จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (2) ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ และ (3) ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จำนวน 13 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 3 บ้านเนินสถิต หมู่ที่ 4 บ้านคลองซาก หมู่ที่ 5 บ้านเขามะปริง หมู่ที่ 6 บ้านหนองตาหุ่ง หมู่ที่ 7 บ้านต้นกระบัก หมู่ที่ 8 บ้านห้วยปลาตุ๊ก หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์เจริญ หมู่ที่ 10 บ้านซากใหญ่ หมู่ที่ 11 บ้านเนินนรมิต หมู่ที่ 12 บ้านโพธิ์ธาราม หมู่ที่ 13 บ้านห้วยหิน หมู่ที่ 14 บ้านหนองน้ำขาว หมู่ที่ 15 บ้านหนองโสม มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,066 ครัวเรือน มีประชากรรวม 6,890 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ภัยพิบัติ หมายถึง สาธารณภัย อันได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง ภาวะฝนแล้ง ฝนทิ้งช่วงฟ้าผ่า ภัยจากลูกเห็บ ภัยอันเกิดจากไฟฟ้า ภัยที่เกิดจากโรคหรือการระบาดของแมลงหรือศัตรูพืชทุกชนิด อากาศหนาวจัดผิดปกติ ภัยสงคราม และภัยอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ก่อการร้าย กองกำลังจากนอกประเทศ หรือจากการปราบปรามของเจ้าหน้าที่ของทางราชการ ตลอดจนภัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ หรือมีบุคคลหรือสัตว์ทำให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกายของประชาชน หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ

ผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายจากภัยพิบัติ เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย ฟ้าผ่า ฯลฯ ในเขตพื้นที่ตำบลนายายอาม ในปีงบประมาณ 2557

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ที่ออกปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยพิบัติ ตลอดจนการทำให้กระบวนการให้บริการด้านต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงตามขั้นตอน ซึ่งจะประเมินในเรื่องความสุภาพ เรียบร้อย กิริยามารยาท ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ ความเสมอภาคเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ความรวดเร็ว ความซื่อสัตย์ สุจริต

ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง ระบบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม โดยยึดระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2556 ซึ่งประเมินในเรื่องการให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็วทันท่วงที การให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น เหมาะสม และการให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ถูกต้อง และเป็นธรรม

ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง วิธีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติ ของระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2556 ซึ่งจะดำเนินการให้ความช่วยเหลือ 3 วิธี ได้แก่ (1)

ช่วยเหลือเป็นเงินสด (เช่น ค่าพันธุ์พืชและค่าปุ๋ย ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และอัตราที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนด ตามจำนวนพื้นที่ทำการเกษตรจริงที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ไม่เกิน 30 ไร่) (2) การให้ความช่วยเหลือเป็นสิ่งของ (เช่น วัสดุก่อสร้าง/ วัสดุซ่อมแซมที่อยู่อาศัยประจำ เครื่องอุปโภค บริโภค เครื่องครัว เครื่องมือประกอบอาชีพ) และ (3) การให้บริการ (เช่น การจัดเลี้ยงอาหาร การจัดสร้างหรือตัดแปลงที่พักชั่วคราวสำหรับผู้ประสบภัย การบริการรักษาพยาบาล หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ จัดให้มีไฟฟ้า น้ำบริโภค ห้องน้ำ ห้องส้วม โรงครัว)

ค่าพันธุ์พืช หมายถึง วิธีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่พืชตายหรือเสียหายเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และอัตราที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนด ตามจำนวนพื้นที่ทำการเกษตรจริงที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ไม่เกิน 30 ไร่

ค่าปุ๋ย หมายถึง วิธีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่พืชตายหรือเสียหายเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และอัตราที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนด ตามจำนวนพื้นที่ทำการเกษตรจริงที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ไม่เกิน 30 ไร่

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2537

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบ และแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

Wolman (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Thomas and Eart (1995 อ้างถึงใน อารมณ์รัตน์ เลิศไพบรود, 2554) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Hinshaw and Atwood (1985 อ้างถึงใน อารมณ์รัตน์ เลิศไพบรود, 2554) ได้ให้แนวคิดว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้ รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่

ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากนักน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ชรีณี เดชจินดา (2535) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

ในพระพุทธศาสนา ได้กล่าวถึงหลักธรรมใน โลกธรรม 8 ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์” ได้แก่ ลาภ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่าง ๆ เช่น ทรัพย์สิน เงินทอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับ สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ยศ ได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหยียดูตรา ปริญญาบัตรต่าง ๆ สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียงการเป็นที่เคารพ ยกย่องนับถือ และการเป็นที่รักของบุคคลอื่น สุข ได้แก่ ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปิติ และความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนด

ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็น

ทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ไว้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ

การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษานี้ ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1. การให้บริการสาธารณะ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (พิทักษ์ ทรุษิม, 2538)

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการบิดเบือนในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย

แม้ว่าผู้มาขอรับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

2.2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

2.3 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

3. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

3.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

3.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ

ที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลชน ธนาพงศธร (2530) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งจำเป็นที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

ทิวา ประสุวรรณ (2547) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ต้องมีการจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพองค์ประกอบของการบริการที่ดี

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน ทันสมัยและเพียงพอ
 2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
 3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม
- คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
3. พร้อมจะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่าย ๆ

6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ชื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลาให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่เป็นงานที่เรารักเราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการเช่นเดียวกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้น ให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่าผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติเป็นผลให้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ถ้าในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้อง

ระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่าย แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า ลูกค้าคือพระราชทานนั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า ลูกค้าคือพระเจ้า และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเราจะต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกลูกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกลูกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็ต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริการงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเล ยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างาน ได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรูปงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิด

การพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิด
 ดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความคิดสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการ
 จากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่าง
 สังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิด
 สร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือ
 ผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมา
 ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออก
 และแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า
 ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด
 เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีขัดต่อนโยบาย
 ของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้า ซึ่งมีนโยบายขยายขาด
 ไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิให้นำ
 เรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและ
 โดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อ
 สัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากทางด้าน
 ผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความ
 พลังพลาดของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่ง
 มอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็น
 ปัญหาให้ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธี
 แก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุดรูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะ
 ทำงานบริการที่ดี ประกอบด้วย 12 ประการ ดังต่อไปนี้

12.1 อัจฉาศัยดี ลูกค้าหรือผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการ
 ต้อนรับด้วยอภัยาศัยดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตาท่าทาง และคำพูดการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม
 เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร
 ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด ความรู้สึก
 ที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุฏิกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับ
 คำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

12.2 มิมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิด ความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ ยืนนาน

12.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจ ใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการ ปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามี ความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจ แสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสีย ค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

12.4 แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็น ที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและ สถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ใช้บริการ แต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนใน การคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

12.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคาย การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะ เป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การ แสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการต้อง ตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหาย มาสู่หน่วยงานอย่างมาก

12.6 วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนที่เขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความ ช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความ

สบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนา
ป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

12.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป
บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่
บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุ้ยๆ พูดวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใด
จะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มี
น้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ใช่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงคืออย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน
และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

12.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ใน
สถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยา
ดีมีความสุข และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส
พูดจาโอหังก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูด
ตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้
ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

12.9 รับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้อง
สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ
ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที
ไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็ม
ใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับ
ฟังปัญหาอย่างเฉยๆ ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไป
ทีแต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

12.10 กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดี
อย่างยิ่งในงานบริการ หากทำงานบริการเป็นคนเนือเนือเยื้อและแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้
ผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความ
กระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังเป็นผลให้การบริการล่าช้า
และผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

12.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา
และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่
ผู้รับบริการอย่างไร แล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการ
คัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12.12 ชื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ชื่อสัตย์รักษาคำพูด ไม่ชอบการติดต่อกับคนพูดไปปดหมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการนอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี

หลักในการให้บริการ

การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ (ทิวา ประสุวรรณ, 2547)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใด โดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่อง จะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. หลักความสนองตอบความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดขึ้นนั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของ องค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้ว บริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้บุคลากรทุกคนของ องค์กรอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรจะให้บริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น จะต้องมึลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็น

การสร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์กร

Millet (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) โดยไม่มีการหยุดหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนนั้น
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Parasuramam, Zeithamal, and Berry (1988)	Millet (1954)	Gronroos (1990)
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	1. ความเป็นมืออาชีพ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	2. การให้บริการอย่างทันเวลา	2. ทักษะและพฤติกรรม
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3. การเข้าถึงบริการง่าย และมีความยืดหยุ่น
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4. ความไว้วางใจและ ความซื่อสัตย์
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ	5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า 6. ความมีชื่อเสียงของผู้ ให้บริการ	5. การชดเชย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จัดตั้งเมื่อ กุมภาพันธ์ 2540 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของ อำเภอนายายอาม โดยที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตั้งอยู่ที่ในเขต หมู่ที่ 12 ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม ห่างจากถนนสุขุมวิทหรือทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 เป็นระยะทางประมาณ 0.500 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอนายายอาม ประมาณ 0.200 กิโลเมตร ห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ประมาณ 40 กิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเขาวงกต อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลวังใหม่ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลวังโตนด ตำบลกระแจะ ตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

พื้นที่

พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีพื้นที่ประมาณ 141 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 88,125 ไร่ มีหมู่บ้าน 13 หมู่ คือ หมู่ที่ 3-15

สภาพภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นลมมรสุมมี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงต้นเดือนเมษายน ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน โดยอากาศจะร้อนมากในช่วงเดือนเมษายนถึงต้นเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ระยะเวลาประมาณ 6 เดือน โดยเฉลี่ยตกมากในเดือนมิถุนายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน เดือนมกราคมเป็นเดือนที่มีอุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด

จำนวนหมู่บ้านในเขตตำบลนายายอาม มี 13 หมู่บ้าน

1. หมู่ที่ 3 บ้านเนินสถิต มีครัวเรือน 261 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 640 คน เป็นชาย 323 คน เป็นหญิง 317 คน
2. หมู่ที่ 4 บ้านคลองซาก มีครัวเรือน 114 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 377 คน เป็นชาย 182 คน เป็นหญิง 195 คน
3. หมู่ที่ 5 บ้านเขามะปริง มีครัวเรือน 74 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 218 คน เป็นชาย 113 คน เป็นหญิง 105 คน
4. หมู่ที่ 6 บ้านหนองตาหุ่ง มีครัวเรือน 191 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 561 คน เป็นชาย 268 คน เป็นหญิง 213 คน
5. หมู่ที่ 7 บ้านต้นกระบก มีครัวเรือน 68 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 193 คน เป็นชาย 91 คน เป็นหญิง 102 คน
6. หมู่ที่ 8 บ้านห้วยปลาตุก มีครัวเรือน 754 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 1,093 คน เป็นชาย 516 คน เป็นหญิง 577 คน
7. หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์เจริญ มีครัวเรือน 132 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 448 คน เป็นชาย 221 คน เป็นหญิง 227 คน
8. หมู่ที่ 10 บ้านซากใหญ่ มีครัวเรือน 82 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 331 คน เป็นชาย 164 คน เป็นหญิง 167 คน
9. หมู่ที่ 11 บ้านเนินนรมิต มีครัวเรือน 239 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 254 คน เป็นชาย 124 คน เป็นหญิง 130 คน
10. หมู่ที่ 12 บ้านโพธาราม มีครัวเรือน 742 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 1,273 คน เป็นชาย 613 คน เป็นหญิง 660 คน
11. หมู่ที่ 13 บ้านห้วยหิน มีครัวเรือน 195 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 602 คน เป็นชาย 301 คน เป็นหญิง 301 คน

12. หมู่ที่ 14 บ้านหนองน้ำขาว มีครัวเรือน 145 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 496 คน เป็นชาย 235 คน เป็นหญิง 261 คน

13. หมู่ที่ 15 บ้านหนองโสม มีครัวเรือน 69 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 244 คน เป็นชาย 120 คน เป็นหญิง 124 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,066 ครัวเรือน มีประชากรรวม 6,730 คน แยกเป็นชาย 3,271 คน หญิง 3,459 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย 42.61 คน/ตารางกิโลเมตร

ท้องถิ่นอื่นในตำบลนายายอาม

เทศบาลตำบลจำนวน 1 แห่ง

เทศบาลตำบลนายายอาม อยู่ในเขตหมู่ที่ 1, 2, 7 บางส่วน

ตารางที่ 2-2 สถิติจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตามทะเบียนราษฎร

ปี พ.ศ.	จำนวนประชากร (รวม)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	จำนวนครัวเรือน
2553	6,008	2,925	3,083	2,805
2554	6,187	3,021	3,103	2,869
2555	6,427	3,125	3,302	2,946
2556	6,601	3,231	3,370	2,930
2557	6,730	3,271	3,459	3,066

สภาพทางเศรษฐกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีพื้นที่กว้างขวางเหมาะสมแก่การทำเกษตร ประชากร ร้อยละ 80 มีอาชีพในการเกษตรกรรม ร้อยละ 20 มีอาชีพรับจ้างและค้าขาย เกษตรกรส่วนใหญ่มีอาชีพทำสวนผลไม้ ได้แก่ สวนเงาะ สวนทุเรียน สวนมังคุด สวนยางพารา ลักษณะการทำสวน เป็นสวนผสม นอกจากสวนผลไม้แล้ว ไร่พริกไทยก็มีความสำคัญ อันดับรองลงมา ได้แก่ สวนยางพารา

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

อุตสาหกรรม ประกอบด้วย

โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 3 แห่ง (มีคนงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไปหรือมีทรัพย์สินเกินกว่า 50 ล้านบาทขึ้นไป)

โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง 4 แห่ง (มีคนงานตั้งแต่ 10-49 คนหรือมีทรัพย์สินตั้งแต่ 10-50 ล้านบาท)

โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 2 แห่ง (มีคนงานต่ำกว่า 10 คนขึ้นไปหรือมีทรัพย์สินไม่เกิน 1 ล้านบาท)

กิจการอุตสาหกรรม

1. งานก่อสร้าง หจก. เพชรจินดา
2. โรงงานไม้ บริษัท ไวเดอร์เทรคคิง จำกัด
3. โรงงานพลาสติก บริษัท ผิงก๊วนอินดรัสทรี จำกัด
4. โรงงานน้ำปลา บริษัท สินวาริ จำกัด
5. โรงงานยาง บริษัท ยางไทย จำกัด
6. โรงงานแช่แข็ง บริษัท จันทบุรีซีฟู๊ดส์ จำกัด, บริษัท โฟเซ่นฟู๊ดส์ จำกัด
7. บริษัท เทพมณีคอสตอเรท จำกัด

การพาณิชย์

- | | |
|---------------------------|---------|
| 1. บริษัท | 9 แห่ง |
| 2. สถานบริการน้ำมัน | 2 แห่ง |
| 3. ห้างหุ้นส่วน | 2 แห่ง |
| 4. ตลาดนัด จันทร์-อาทิตย์ | 1 แห่ง |
| 5. ร้านค้าต่าง ๆ | 53 แห่ง |
| 6. โรงฆ่าสัตว์ | - แห่ง |
| 7. สถานบริการ | 25 แห่ง |
| 8. ร้านอาหาร | 34 แห่ง |

สภาพทางสังคม

ด้านการศึกษา

1. โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง (โรงเรียนบ้านเขามะปริง, โรงเรียนวัดโพธิ์ลังกา
มิตรภาพ ที่ 171)

2. โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง (โรงเรียนนายายอามพิทยาคม)
3. โรงเรียนอาชีวศึกษา 1 แห่ง (วิทยาลัยการอาชีพนายายอาม)
4. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง (ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอนายายอาม)

5. ห้องสมุดประชาชน 1 แห่ง
6. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่ของหมู่ที่ 5
7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง (โรงเรียนบ้านเขามะปริง, โรงเรียนวัดโพธิ์ลังคามิตรภาพที่

171)

ด้านสถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด 13 แห่ง สำนักสงฆ์ 1 แห่ง สำนักแม่ชี 1 แห่ง

1. วัดย่านซื่อ หมู่ที่ 4
2. วัดคีรีพิศาล หมู่ที่ 5
3. สำนักสงฆ์ปัญญาประทีป หมู่ที่ 6
4. วัดโพธิ์นาคราษฎร์บำรุง หมู่ที่ 8
5. วัดบ่อบัดภัย หมู่ที่ 9
6. วัดป่าธรรมชาติ หมู่ที่ 9
7. สำนักแม่ชีศิวนาถ หมู่ที่ 9
8. วัดป่าคีรีเขต หมู่ที่ 10
9. วัดชากใหญ่ หมู่ที่ 10
10. วัดทรัพย์จันทร์ หมู่ที่ 11
11. วัดเนินนรมิต หมู่ที่ 11
12. วัดโพธิ์ลังกา หมู่ที่ 13
13. วัดคลองชาก หมู่ที่ 14

สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลของรัฐขนาด 30 เตียง 1 แห่ง (โรงพยาบาลนายอาม)
2. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง
3. อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100%

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. สถานีตำรวจภูธร 1 แห่ง คือสถานีตำรวจภูธรนายอาม ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 12

สถานที่ราชการ/รัฐวิสาหกิจที่สำคัญ

- 1 สำนักงานพัฒนาที่ดิน จังหวัดจันทบุรี หมู่ที่ 8
- 2 ที่ว่าการอำเภอนายอาม หมู่ที่ 12
- 3 สำนักงานการไฟฟ้านายอาม หมู่ที่ 12
- 4 สำนักงานสรรพสามิต หมู่ที่ 12

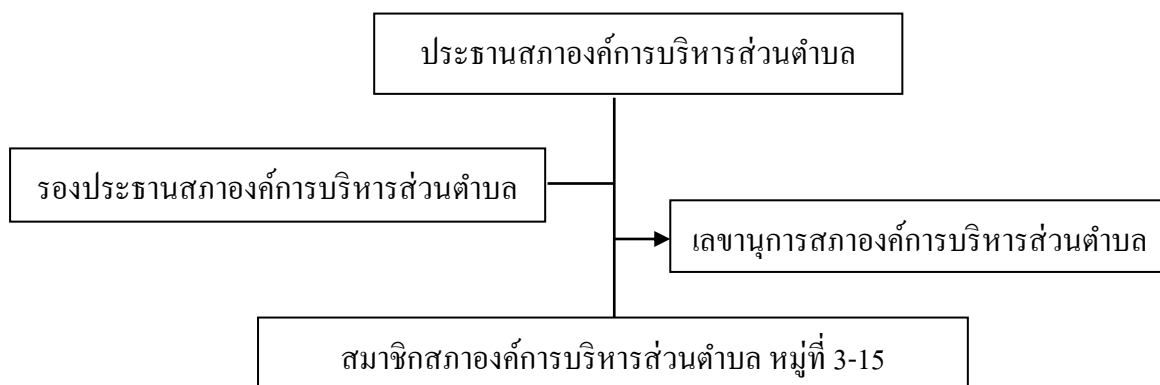
5. องค์กรโทรศัพท์สาขานายายอาม หมู่ที่ 12
6. สำนักงานเกษตรอำเภอนายายอาม หมู่ที่ 12

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น ได้แก่ โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล
งบประมาณและเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ประกอบด้วยโครงสร้าง 2 ส่วน
คือ

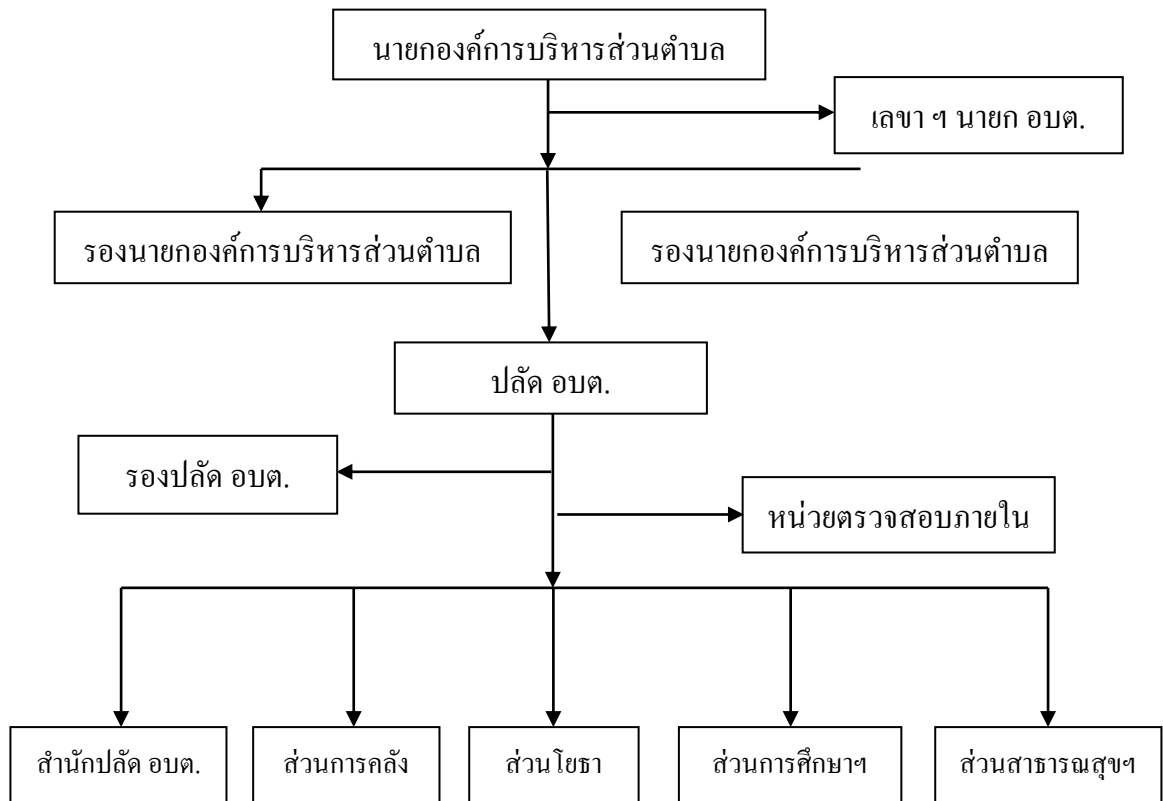
1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
2. นายกององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

นโยบายด้านการบริหารงาน

เพื่อนำนโยบายผู้บริหารและยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้งในระดับชาติ กลุ่มจังหวัดและจังหวัด ไปสู่การปฏิบัติต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ได้ใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ดังนี้

วิสัยทัศน์การพัฒนางค์การบริหารส่วนตำบล

พัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจรุ่งเรือง เมืองพัฒนา นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจ

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ศักยภาพของคน และความเข้มแข็งของชุมชน
2. การพัฒนาระบบการศึกษา การกีฬา และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น
3. พัฒนาระบบสุขภาพพอเพียงโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม

4. การพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน โดยยึดแนวทางพระราชดำริ “เศรษฐกิจแบบพอเพียง”
5. ส่งเสริมและพัฒนาสินค้าด้านการเกษตร
6. การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ
7. การพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วม โดยให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนร่วมกันตรวจสอบปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน
9. ส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี
10. ส่งเสริมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการแก้ไขปัญหาเสพติด
แนวทางการพัฒนาตามนโยบาย
 การดำเนินงานเพื่อการพัฒนาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
 ใช้แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ดังนี้
 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน แยกออกเป็น พัฒนาการคมนาคมและการขนส่ง, การพัฒนาแหล่งน้ำ, พัฒนาสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ
 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคนและสังคมที่มีคุณภาพ แยกออกเป็น การจัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย, จัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริม อนุรักษ์ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ที่เน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทยและท้องถิ่น, ส่งเสริมสนับสนุนการกีฬา นันทนาการ กิจกรรมเด็ก เยาวชน ประชาชนและสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต, สำรวจและจัดระบบข้อมูลพื้นฐานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น, พัฒนาระบบการบริหารและระบบการจัดการด้านสาธารณสุข, เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด, จัดหาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ/ ศาลา/ หอประชุม
 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ แยกออกเป็น ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการเกษตร, ส่งเสริมอาชีพและการท่องเที่ยว, ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 4. การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แยกออกเป็น ปรับปรุงภูมิทัศน์, การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล, การควบคุมมลพิษสิ่งแวดล้อม
 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี แยกออกเป็น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและพัฒนาระบบฐานข้อมูล, พัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนและ

การปฏิบัติงาน, พัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ในการปฏิบัติงาน, พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

อำนาจหน้าที่ของ อบต.

1. อำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67)
3. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
4. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
5. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
6. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
8. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
9. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
10. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
11. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68)

1. ให้มีน้ำเพื่อการบริโภค อุปโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว

13. การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึกอบรม และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมิน ผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 69/ 1)

อำนาจในการออกข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล ออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชวาล ผลดี นานา (2542 อ้างถึงใน บดินทร์ ลอเม็ง, 2547) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนตำบลคลองโยงที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารงานงบประมาณ การเงินการคลัง ตามลำดับ

วรพจน์ อุปนิสากร (2544 อ้างถึงใน บดินทร์ ลอเม็ง, 2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ต่อความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ตามกฎหมายขององค์การ

บริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติภารกิจตามกฎหมายที่กำหนดตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และกำนัน ผู้ใหญ่ ส่วนใหญ่มีปัญหาที่พบว่า การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ซื่อสัตย์สุจริต เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพรรคพวก และส่วนราชการไม่กำหนดให้มีการประสานงานหรือทำงานร่วมกัน

บดินทร์ ลอเม็ง (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งมีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้ ในการบริหารงานอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างได้เสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกำจัดขยะมูลฝอยแบบครบวงจร การปรับปรุงระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบขั้นตอนการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และการส่งเสริมการเข้ามามีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ

อับดุลการิม ยีดำ (2544 อ้างถึงใน มะฮัสดี มะแซฮะอิ, 2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก มากที่สุดในด้านการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมและทางน้ำในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาด้านการป้องกันอุทกภัย ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและด้านการป้องกันอัคคีภัย ตามลำดับ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภคและบริโภค ตามลำดับ

จิรพันธ์ ไตรทิพจรัส (2548) ผลการศึกษาวิจัยผลกระทบจากภัยพิบัติคลื่นสึนามิและความต้องการความช่วยเหลือที่จริงของประชาชนจังหวัดภูเก็ต การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ประชาชนผู้ประสบภัยคลื่นสึนามิและหัวหน้าหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ใน 3 อำเภอ คือ อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอถลาง และอำเภอกระบุรี ทั้ง 15 ตำบล รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,370 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนและวิธีการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ระดับลึก นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ

คำร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับผลกระทบจากคลื่นสึนามิ ร้อยละ 89.098 โดยผลกระทบที่ได้รับเกิดขึ้นกับตัวเองมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ญาติพี่น้องและเพื่อน โดยผู้ประสบภัยในจังหวัดภูเก็ตได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติคลื่นสึนามิ ดังนี้ (1) เครื่องมือประกอบอาชีพเสียหาย (2) สถานประกอบการเสียหาย

2. ผู้ประสบภัยพิบัติจากคลื่นสึนามิในจังหวัดภูเก็ตที่ได้รับความช่วยเหลือแล้วตั้งแต่เดือนธันวาคม 2547-ปัจจุบัน ดังนี้ (1) ความช่วยเหลือที่ได้รับแล้วจากภาครัฐ (2) ความช่วยเหลือที่ได้รับแล้วจากภาคธุรกิจ/ เอกชน/ องค์กรในประเทศและต่างประเทศ

3. ผู้ประสบภัยพิบัติจากคลื่นสึนามิในจังหวัดภูเก็ตต้องการความช่วยเหลือระยะยาวสำหรับบุตรหลานและต้องการช่วยเหลือระยะยาวสำหรับประชาชน ดังนี้ (1) ความช่วยเหลือสำหรับบุตรหลาน (2) ความช่วยเหลือสำหรับประชาชน (3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ

4. ข้อมูลการให้ความช่วยเหลือของหน่วยราชการที่ให้กับผู้ประสบภัย คือ (1) ความช่วยเหลือที่หน่วยราชการได้ทำในวันที่ 26 ธันวาคม 2547 (2) ความช่วยเหลือที่หน่วยราชการให้กับประชาชนตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม 2547-ปัจจุบัน (3) โครงการระยะยาวที่หน่วยงานราชการได้จัดทำขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากคลื่นสึนามิ

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ ข้อเสนอแนะเชิงรุกเพื่อกำหนดนโยบายให้ความช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการของประชาชน ดังนี้ (1) การพัฒนาเครือข่ายระบบเตือนภัย “สึนามิ” (2) ความช่วยเหลือด้านการศึกษาสำหรับผู้ประสบภัยสึนามิ (3) การกำหนดนโยบายให้ความช่วยเหลือด้านอาชีพ/ รายได้และที่อยู่อาศัย (4) ด้านการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวให้คนมาเที่ยวภูเก็ตเหมือนเดิม (5) การส่งเสริมธุรกิจใหม่ ด้านการบริการสุขภาพ ธุรกิจท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ เครือข่ายการจัดการศึกษานานาชาติ การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำราคาแพง ประมงชายฝั่ง

6. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ ควรให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ทัวถึง และตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ประสบภัย ดังนี้ (1) การติดตั้งสัญญาณเตือนภัยสึนามิ ในพื้นที่ที่เสี่ยงภัย (2) การให้ความช่วยเหลือในมิติด้านการศึกษา โดย (2.1) ช่วยเหลือทุนอาหารกลางวันสำหรับนักเรียนนักศึกษาผู้ประสบภัยพิบัติ (2.2) ประชาสัมพันธ์ให้ทราบและเปิดโอกาสให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอกเวลาเรียน (2.3) จัดอบรม/ จัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจด้านต่าง ๆ (2.4) ให้ความช่วยเหลือด้านทุนเพื่อการประกอบอาชีพและเครื่องมือประกอบอาชีพ (2.5) การส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยว ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวให้คนมาเที่ยวให้มากเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในพื้นที่ประสบภัย (2.6) กำกับ ติดตาม ระบบการประกันภัย

มะฮัสดี มะแซสะอิ (2548) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เขตอำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดสงขลา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เขตอำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ของเพศหญิงและชายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .005 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เขตอำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ของเพศหญิงและชายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เขตอำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ของเพศหญิงและชายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และประชาชนมีรายได้ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เขตอำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ของเพศหญิงและชายแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ปฤดา พรหมเลิศ (2548) ได้วิจัยเรื่องการประสานเครือข่ายของสังคมในการป้องกันอุทกภัยในเขตลุ่มน้ำปึงตอนล่าง พบว่า การป้องกันอุทกภัยในเขตลุ่มน้ำปึงตอนล่างมีการดำเนินการป้องกันอุทกภัยโดยใช้ทั้งมาตรการ การใช้สิ่งก่อสร้างและไม่ใช้สิ่งก่อสร้างแต่การดำเนินการป้องกันอุทกภัยเป็นดำเนินการของภาครัฐแต่เพียงอย่างเดียว ทั้งการเตรียมคน อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ การจัดทำแผนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และประชาชน จัดทำแผนและการสำรวจความเที่ยงตรง

ศุภลักษณ์ พูลเกษม (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ต่อกระบวนการเรียนการสอนแผนกบริการธุรกิจและแผนกอุตสาหกรรม ของโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน นักศึกษา จำนวน 603 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ต่อกระบวนการเรียนการสอนแผนกบริการธุรกิจและแผนกอุตสาหกรรม ของโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า พฤติกรรมการสอนของอาจารย์มีค่าเฉลี่ยมาก ส่วนด้านการตรงต่อเวลา บรรยากาศในการเรียน การจัดกระบวนการเรียนการสอนเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การวัดและประเมินผลเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดอยู่ในระดับมาก และการเตรียมการสอนมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนใน 6 ด้าน โดยภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วสุธร ต้นวัฒนกุล, พิสมัย เสรีขจรกิจเจริญ, พิศจุไร ปานทิพย์ และกิตติพงศ์ สอนภู (2549) การศึกษาศักยภาพการเฝ้าระวังและการพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังอุบัติเหตุจราจรบนถนนในจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และจำแนกระบบรายงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน และออกแบบระบบการเฝ้าระวังการเกิดอุบัติเหตุจราจรบนท้องถนน ที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ความพึงพอใจ และระบบรายงานที่มีประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังการเกิดอุบัติเหตุทางจราจรในจังหวัดระยอง โดยใช้กระบวนการวิจัยเพื่อค้นหาข้อมูลเบื้องต้น (Exploratory research) ประกอบกับกระบวนการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus group) เพื่อตรวจสอบ ยืนยัน ข้อมูลตามสถานการณ์จริงในจุดเสี่ยงที่มีปัญหาอุบัติเหตุจราจรมากที่สุด 20 อันดับแรก บนถนนสายหลักสาย 3, 36 และ 344 และถนนสายรอง สาย 3191 ในเขตจังหวัดระยอง ในช่วงปี พ.ศ. 2547-2549 กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังการเกิดอุบัติเหตุจราจร อาสาสมัครมูลนิธิต่าง ๆ องค์กรภาคเอกชน กลุ่มองค์กรชุมชน และตัวแทนประชาชนทั่วไป ผลการศึกษา พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุบัติเหตุจราจร ได้พยายามสร้างกลไกในการแก้ไข ปัญหาอุบัติเหตุจราจร และเตรียมการรองรับอุบัติเหตุจราจรตามขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบ ของหน่วยงานอย่างเต็มความสามารถ แต่ยังคงขาดการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างบูรณาการ หรือในบางกรณีเกิดความเข้าใจผิดในบทบาทหน้าที่ระหว่างหน่วยงาน และมีการเชื่อมต่อกับภาคประชาชนและชุมชนท้องถิ่นค่อนข้างน้อย จึงทำให้เป็นช่องว่างในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุจราจร จากสถานการณ์ที่พบจากการศึกษาเบื้องต้น จึงนำไปสู่กระบวนการออกแบบระบบการประสานงานเฝ้าระวังการเกิดอุบัติเหตุจราจรบนท้องถนน โดยผลการศึกษาสรุปได้ว่า รูปแบบ แนวทาง ในการประสานเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน อาสาสมัครต่าง ๆ และภาคประชาชน จำเป็นต้องให้ทุกส่วนได้เข้าใจบทบาท หน้าที่ ของกันและกัน และให้มีหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการประสานงานหลัก ที่ทุกหน่วยยอมรับ โดยแบ่งการประสานเครือข่ายออกเป็น รูปแบบการประสานเครือข่ายก่อนและหลังการเกิดเหตุ และรูปแบบการประสานเครือข่ายระหว่างเกิดเหตุ และใช้กระบวนการเชื่อมต่อเครือข่าย โดยการประชาสัมพันธ์ ผ่านคลื่นวิทยุ และติดต่อสื่อสารผ่านระบบโทรศัพท์หรือระบบวิทยุสื่อสาร และใช้ฐานข้อมูลร่วมกันผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีการชักชวนความเข้าใจและติดตามการประสานเครือข่ายด้วยการจัดประชุมติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องทุก ๆ เดือน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ในเครือข่าย ซึ่งจะทำได้สามารถดำเนินการเครือข่ายและพัฒนาเครือข่ายก้าวหน้าไปได้อย่างต่อเนื่อง จากการวิจัย มีข้อเสนอแนะให้สนับสนุนชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้เคียงต่าง ๆ ได้มีบทบาทร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการกำหนดรูปแบบ ระบบ การประสานงานเครือข่ายการแก้ไขปัญหาและการเฝ้าระวังปัญหาอุบัติเหตุจราจรที่เหมาะสมกับแต่ละสภาพพื้นที่ เนื่องจากแต่ละ

พื้นที่มีเงื่อนไขการดำเนินการที่แตกต่างกันและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นได้มีบทบาทในการแจ้งข่าวสารแก่หน่วยงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น

เอกวิทย์ มณีธร และสโรชา แพร์ภาษา (2550) รายงานการวิจัยการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ศึกษาปัญหา อุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนและแนวทางการพัฒนาให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยมีวิธีการศึกษาแบบวิจัยวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน โดยผล การศึกษามีดังนี้ จากการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.4 (1) มีจำนวนเพศชาย 130 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และผู้หญิงจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 (2) มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และจำนวน น้อยที่สุดเป็นผู้ที่มีอายุ 71-80 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 (3) สถานภาพมากที่สุดคือ สถานภาพสมรส มีจำนวน 1878 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 และจำนวนน้อยที่สุด สถานภาพแยกกัน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 (4) ระดับการศึกษาจำนวนมากที่สุด คือ ระดับประถมศึกษา มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 จำนวนน้อยที่สุด ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 (5) อาชีพจำนวนมากที่สุดคือ อาชีพรับจ้าง มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 จำนวนน้อยที่สุด อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 (6) รายได้จำนวนมากที่สุด คือ 3,001-5,000 บาท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 จำนวนที่น้อยที่สุดคือ 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 (7) การไปใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรจำนวน มากที่สุด คือ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 จำนวนผู้มาใช้บริการ อบรม. จำนวนมากที่สุด คือ ประมาณ 1-2 ครั้ง/ปี มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 จำนวนที่ น้อยที่สุดคือ ประมาณ 1-2 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 (8) ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการจำนวนมากที่สุดคือ เวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวน 107 คน คิด เป็นร้อยละ 42.8 จำนวนที่ น้อยที่สุด 14.01-เวลาปิดทำการ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรอันดับมากที่สุดคือ ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ย 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.6 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.2 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อันดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.8 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ความเอาใจใส่ กระจื่อรีอรั้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.0 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรอันดับมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.0 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ป้ายหรือข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.6 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรอันดับมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่นการดูแลเรื่องน้ำและไฟฟ้าสว่างตามทางเดิน การก่อสร้างถนนทางเท้า ท่อระบายน้ำทิ้ง การจัดให้มีถนนใช้ภายในหมู่บ้าน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.0 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านศิลปวัฒนธรรม ฯ เช่น การจัดดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถาน หอจดหมายเหตุ การจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.0 อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรอันดับมากที่สุดคือ ด้านการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.6 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือ การรายงานผลการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของ อบต. บางบุตร มีค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.6 อยู่ในระดับมาก การประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกตั้งท้องถิ่น ในบทบาทหน้าที่ของประชาชนจำนวนมากที่สุด คือ ไปเลือกตั้งนายก อบต. และสมาชิก อบต. มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 จำนวนน้อยที่สุด ใช้สิทธิเพื่อให้ อบต. เปิดเผยข้อมูล มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 การประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกตั้งท้องถิ่น ในการเลือกนายก อบต. (คนปัจจุบัน) จำนวนมากที่สุดคือ เลือกนายก อบต. โดยตรง ประชาชนมีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 จำนวนน้อยที่สุด แต่งตั้งจากสมาชิก อบต. ที่ได้รับคะแนนสูงสุด มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 การประเมินความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อการเลือกตั้งท้องถิ่น ในการเลือกตั้งที่ผ่านมาจำนวนมากที่สุด คือ ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 จำนวนน้อยที่สุด ไม่ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

รองทิพย์ ขอเอื้องกลาง (2552) การวิจัยความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรีและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ

ผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประสบภัยพิบัติ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ในปีงบประมาณ 2551 จำนวน 248 คน โดยการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างชั้นภูมิและเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard division) และการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรีจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรี

ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์ (2552) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์จำนวน 383 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ One-way ANOVA ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ

การบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ด้านความสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่และลำดับสุดท้ายคือด้านความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นเดียวกันผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่ตั้งบ้านเรือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสมอ จุ่นเจริญ (2553) การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่าง เทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่าง เทศบาลตำบลเกล็ดแก้วและเพื่อหาความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่าง เทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่าง เทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่าง เทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่าง เทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่าง เทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่าง เทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

นฤมล สีลา (2554) การวิจัยเรื่องความความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเนินทราย จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยทั้งหมด 5 ด้านด้วยกันคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองและด้านการบริหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชาชนตำบลเนินทราย จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ใน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านสังคม มีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ มีประสิทธิภาพมากที่สุดด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพมาก ด้านการเมือง การบริหารมีประสิทธิภาพมากที่สุด สรุปภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีประสิทธิภาพมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

จิตาพรรณณ์ พัฒน์วีรภกรกุล (2555) ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการ ปัญหาอุทกภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.4 ส่วนใหญ่ มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 26-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.4 มีสถานภาพโสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.1 ส่วนใหญ่ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.9 และ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 46.6 ด้านที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการจัดการปัญหาอุทกภัยภายหลังเกิดปัญหาอุทกภัย รองลงมาคือ ด้านการจัดการปัญหาอุทกภัยก่อนเกิดปัญหาอุทกภัย และ ด้านการจัดการปัญหา อุทกภัยในขณะที่เกิดปัญหาอุทกภัย ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประสภภัยพิบัติที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 13 หมู่บ้าน มีหัวหน้าครัวเรือนรวมทั้งสิ้น จำนวน 3,066 ครัวเรือน (ที่ว่าการอำเภอนายายอาม, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประสภภัยพิบัติที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 และแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความต้องการ

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

เมื่อ n = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = แทนจำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างกำหนดให้

คลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ .05

แทนค่าตามสูตร

$$N = \frac{3,066}{1 + 3,066 \times (.05)^2}$$

$$n = 354$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของผู้ประสบภัยพิบัติจำนวน 354 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน มีสูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละตำบล}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3-1 การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม
หมู่ที่ 3 บ้านเนินสถิต	261	30
หมู่ที่ 4 บ้านคลองซาก	114	13
หมู่ที่ 5 บ้านเขมะปริง	74	9
หมู่ที่ 6 บ้านหนองตาหุ่ง	191	22
หมู่ที่ 7 บ้านต้นตะบก	68	8
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยปลาตุก	754	87
หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์เจริญ	132	15
หมู่ที่ 10 บ้านชากใหญ่	82	10
หมู่ที่ 11 บ้านเนินนรมิต	228	26
หมู่ที่ 12 บ้านโพธิ์ธาราม	747	86
หมู่ที่ 13 บ้านห้วยหิน	195	23
หมู่ที่ 14 บ้านหนองน้ำขาว	151	17
หมู่ที่ 15 บ้านหนองโสม	69	8

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานและลักษณะทั่วไปของประชากร ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด แบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จำนวนได้ 3 ด้าน เป็นแบบสอบถามปลายปิดจำนวน 12 ข้อ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ

2. ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 3 ข้อ

3. ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 3 ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

มากที่สุด ให้ 4 คะแนน

มาก ให้ 3 คะแนน

น้อย ให้ 2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน
ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายศุภกิจ จินดาพรรณ นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลนายายอาม

3.3 นายโกศล โมมา รองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลนายายอาม

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง
หรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน
เขตตำบลวังใหม่ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า
ความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่า
ความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.84 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มี
ความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ ผู้ประสพภัยพิบัติที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลนายายอาม จำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวน 354 คน เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และตรวจสอบ
ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม 354 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เปอร์เซนต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติ
ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีความพึงพอใจดีมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีความพึงพอใจดีมาก
- ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีความพึงพอใจดีน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีความพึงพอใจดีน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 354 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	168	47.46
หญิง	186	52.54
รวม	354	100.00
2. อายุ		
21-30 ปี	47	13.28
31-40 ปี	141	39.83
41-50 ปี	130	36.72
50 ปีขึ้นไป	36	10.17
รวม	354	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	118	33.33
มัธยมศึกษาตอนต้น/ มัธยมศึกษาตอนปลาย	140	39.55
ปริญญาตรี	84	23.73
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.39
รวม	354	100.00
4. อาชีพ		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	105	29.66
เกษตรกร	72	20.34
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	6.78
รับจ้าง	153	43.22
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.54 และเพศชาย ร้อยละ 47.46 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุดร้อยละ 39.83 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.72 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 13.28 และอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.17 เป็นอันดับสุดท้าย สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย มากที่สุดร้อยละ 39.55 รองลงมาคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.33 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.73 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.39 เป็นอันดับสุดท้าย มีอาชีพรับจ้างมากที่สุด ร้อยละ 43.22 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 29.66 เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 20.34 และอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.78 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมจำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ	2.89	0.61	มาก	1
ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ	2.62	0.74	มาก	3
ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ	2.87	0.73	มาก	2
ภาพรวม	2.79	0.69	มาก	-

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.79$, $SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาตามด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.61$)

รองลงมาคือ ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.73$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.62$, $SD = 0.74$)

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสุภาพ เรียบร้อย กิริยามารยาทแก่ผู้ขอรับการช่วยเหลือ	128 (36.16)	143 (40.40)	48 (13.55)	35 (9.89)	3.03	0.95	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ	94 (26.55)	201 (56.78)	35 (9.89)	24 (6.78)	3.03	0.80	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ	59 (16.67)	142 (40.11)	130 (36.72)	23 (6.50)	2.67	0.83	มาก	6
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้ความช่วยเหลือ ไม่เลือกปฏิบัติ	108 (30.51)	141 (39.83)	70 (19.77)	35 (9.89)	2.91	0.94	มาก	4

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้ความ ช่วยเหลือ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีความ รวดเร็วในการให้ ความช่วยเหลือ	119 (33.62)	152 (42.94)	36 (10.17)	47 (13.27)	2.97	0.99	มาก	3
6. เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมี ความ ซื่อสัตย์ สุจริตในการ ให้ให้ความช่วยเหลือ	83 (23.45)	131 (37.01)	93 (26.27)	47 (13.27)	2.71	0.97	มาก	5
ภาพรวม					2.89	0.91	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือพบว่า กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.91$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.80$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสุภาพ เรียบร้อย กิริยามารยาทแก่ผู้ขอรับการช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.95$) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.99$) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้ความช่วยเหลือไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.91$, $SD = 0.94$) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมี

ความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้ให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.71$, $SD = 0.97$) และอันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการให้ให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.67$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ

ด้านระบบการให้ ความช่วยเหลือ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด				
1. ให้ความช่วยเหลือ ด้วยความรวดเร็ว ทันท่วงที	48 (13.56)	104 (29.38)	130 (36.72)	72 (20.34)	2.36	0.95	มาก	3
2. ให้ความช่วยเหลือ ตามความจำเป็น เหมาะสมกับ ความเสียหาย	82 (23.16)	129 (36.44)	72 (20.34)	71 (20.06)	2.63	1.05	มาก	2
3. ให้ความช่วยเหลือ อย่างทั่วถึง ถูกต้อง และเป็นธรรม	107 (30.23)	142 (40.11)	59 (16.67)	46 (12.99)	2.88	0.99	มาก	1
ภาพรวม					2.62	0.99	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้ให้ความช่วยเหลือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ด้านระบบการให้ให้ความช่วยเหลือ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.62$, $SD = 0.99$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ อันดับแรกคือ ให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ถูกต้องและเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.88$, $SD = 0.99$) รองลงมาคือ ให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น เหมาะสมกับความเสียหาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.63$, $SD = 1.05$) และอันดับสุดท้ายคือ ให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็วทันทั่วทั้งที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.36$, $SD = 0.95$)

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ

ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
1. การให้ความช่วยเหลือเป็นเงินสด (เช่น ค่าพันธุ์พืชและค่าปุ๋ย ตามหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข และอัตราที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กำหนด ตามจำนวนพื้นที่ทำการเกษตรจริง ที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ไม่เกิน 30 ไร่)	108 (30.51)	164 (46.33)	47 (13.27)	35 (9.89)	2.97	0.91	มาก	1

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
2. การให้ความช่วยเหลือเป็นสิ่งของ (เช่น วัสดุก่อสร้าง/ วัสดุซ่อมแซมที่อยู่อาศัยประจำ เครื่องอุปโภค-บริโภค เครื่องครัว เครื่องมือประกอบอาชีพ)	96 (27.12)	153 (43.22)	70 (19.77)	35 (9.89)	2.88	0.92	มาก	2
3. การให้บริการ (เช่น การจัดเลี้ยงอาหาร การจัดสร้างหรือตัดแปลงที่พักชั่วคราวสำหรับผู้ประสบภัย การบริการรักษาพยาบาล หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ จัดให้มีไฟฟ้า น้ำบริโภค ห้องน้ำ ห้องส้วม โรงครัว)	83 (23.45)	153 (43.22)	70 (19.77)	48 (13.56)	2.77	0.96	มาก	3
ภาพรวม					2.87	0.93	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.93$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ อันดับแรกคือ การให้ความช่วยเหลือเป็นเงินสด (เช่น ค่าพันธุ์พืช และค่าปุ๋ย ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และอัตราที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนด ตามจำนวนพื้นที่ทำการเกษตรจริงที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ไม่เกิน 30 ไร่) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.91$) รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือเป็นสิ่งของ (เช่น วัสดุก่อสร้าง/ วัสดุซ่อมแซมที่อยู่อาศัยประจำ เครื่องอุปโภค-บริโภค เครื่องครัว เครื่องมือประกอบอาชีพ) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.88$, $SD = 0.92$) และอันดับสุดท้ายคือ การให้บริการ (เช่น การจัดเลี้ยงอาหาร การจัดสร้างหรือตัดแปลงที่พักชั่วคราวสำหรับผู้ประสบภัย การบริการรักษาพยาบาล หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ จัดให้มีไฟฟ้า น้ำบริโภค ห้องน้ำ ห้องส้วม โรงครัว) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.77$, $SD = 0.96$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-6 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	168	3.038	0.405	8.302	0.00*
หญิง	186	2.571	0.638		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-6 เปรียบเทียบเพศชาย และเพศหญิง กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

อาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า $t = 8.302$ และค่า $\text{Sig.} = 0.00$ ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
21-30 ปี	1.53	0.18
31-40 ปี	3.04	0.34
41-50 ปี	2.89	0.26
50 ปีขึ้นไป	3.11	0.46

จากตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุดช่วงอายุต่ำ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.46$) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.34$) ช่วงอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.26$) และช่วงอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 1.53$, $SD = 0.18$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	88.51	29.50	309.07	0.00*
ภายในกลุ่ม	350	33.41	0.10		
รวม	353	121.93			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้

จากตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอายุของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า $F = 309.07$ และค่า $Sig. = 0.00$ ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมช่วงอายุของประชาชน

อายุ	\bar{X}	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	1.53	-			
31-40 ปี	3.04		-	0.15*	
41-50 ปี	2.89	0.36*		-	
50 ปีขึ้นไป	3.11			0.22*	-

จากตารางที่ 4-9 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่า อายุต่าง ๆ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี

2. ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี

3. ประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ประถมศึกษา	2.57	0.67
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย	2.95	0.29
ปริญญาตรี	2.87	0.76
สูงกว่าปริญญาตรี	2.61	0.00

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหาร

ส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุดช่วงการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.76$) รองลงมาคือ ช่วงการศึกษาประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.57$, $SD = 0.67$) ช่วงการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.76$) และช่วงการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.61$, $SD = 0.00$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับช่วงระดับการศึกษาของประชาชน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	10.01	3.34	10.43	0.00*
ภายในกลุ่ม	350	111.92	0.32		
รวม	353	121.93			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาของประชาชนกับการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า $F = 10.43$ และค่า $Sig. = 0.00$ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ภาพรวมช่วงระดับการศึกษาของประชาชน

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	2.57	-			
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย	2.95		-		0.34*
ปริญญาตรี	2.87	0.30*		-	
สูงกว่าปริญญาตรี	2.61				-

จากตารางที่ 4-12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่าระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

2. ประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาประถมศึกษา

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพของประชาชน

อาชีพ	\bar{X}	SD
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	2.58	0.59
เกษตรกรกรรม	2.84	0.64
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.28	0.74
รับจ้าง	2.84	0.46

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุดช่วงอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.74$) รองลงมาคือ ช่วงอาชีพรับจ้าง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.84$, $SD = 0.46$) ช่วงอาชีพเกษตรกรกรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.84$, $SD = 0.64$) และช่วงอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.59$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับช่วงอาชีพของประชาชน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	10.98	3.66	11.55	0.00*
ภายในกลุ่ม	350	110.95	0.32		
รวม	353	121.93			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอาชีพของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าค่า $F = 11.55$ และค่า $Sig. = 0.00$ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อภาพรวมช่วงอาชีพของประชาชน

อาชีพ	\bar{X}	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกรรม	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	2.58	-			
เกษตรกรรม	2.84	0.26*	-		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.28	0.70*	0.44*	-	
รับจ้าง	2.84				-

จากตารางที่ 4-15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่าระดับอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

อำเภอ นายขอม จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย

2. ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล

นายขอม อำเภอ นายขอม จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย

3. ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล

นายขอม อำเภอ นายขอม จังหวัดจันทบุรี มากกว่า เกษตรกรรม

ตารางที่ 4-16 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายขอม อำเภอ นายขอม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายขอม อำเภอ นายขอม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายขอม อำเภอ นายขอม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายขอม อำเภอ นายขอม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ใน 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ และด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่ได้รับช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ที่กลุ่มตัวอย่าง 354 คน จากการคำนวณ โดยสูตรของ Yamane (1973) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย และอาชีพ รับจ้าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับมาก และด้านระบบการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานแต่ละด้าน

ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของรวงทิพย์ ขอเอื้องกลาง (2551) การวิจัยความพึงพอใจของผู้ประสภภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ประสภภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมผู้ประสภภัยพิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของดิเรก พิพัฒน์พุทธรพันธ์ (2552)

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้มีการสรุปความพึงพอใจ เป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ พบว่า อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ มีความสุภาพ เรียบร้อย กิริยามารยาท แก่ผู้ขอรับการช่วยเหลือ รวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ พบว่า อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ให้ความช่วยเหลืออย่าง และให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็วทันท่วงที จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ พบว่า อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือเป็นเงินสด การให้ความช่วยเหลือเป็นสิ่งของ และการให้บริการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของมะฮัซดี มะแซสะฮิ (2548) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดสงขลา พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ที่ได้รับความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามนั้นเป็นเพศหญิง จึงมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุด

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้

ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์ (2552) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะ ประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนายายอามที่ได้รับบริการนั้นเป็นช่วงอายุต่ำกว่า 50 ปีขึ้นไป จึงมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุด

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์ (2552) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนายายอามที่ได้รับบริการนั้นเป็นช่วงการศึกษาปริญญาตรี จึงมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุด

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์ (2552) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนายายอามที่ได้รับบริการนั้นเป็นช่วงอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จึงมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในส่วนที่ผู้ศึกษาเห็นว่าน่าจะให้ความสนใจต่อการพิจารณา และตั้งข้อสังเกตครั้งนี้ ได้แก่

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ และด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ เช่น

1. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจระบบการให้ความช่วยเหลือ ควรมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทำการฝึกซ้อมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเตรียมพร้อมทุกสถานการณ์ โดยควรให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมฝึกซ้อมอย่างน้อยเดือนละครั้ง
2. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจวิธีการให้ความช่วยเหลือ ควรมีนโยบายทำกองทุนบริจาคสิ่งของให้ผู้ประสบภัย โดยควรให้เจ้าหน้าที่เป็นศูนย์กลางเก็บรวบรวมของบริจาค เพื่อที่จะนำไปให้ผู้ประสบภัย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรให้เจ้าหน้าที่สีกซ้อม จำลองสถานการณ์จริง ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อช่วยเหลือได้ ทันที รวดเร็ว และบริการได้อย่างทั่วถึงถูกต้อง
2. ควรจัดบริการช่วยเหลือเรื่องอาหาร ที่พักชั่วคราว บริการรักษาพยาบาล หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ และจัดให้มีไฟฟ้า น้ำบริโภค ห้องน้ำ ห้องส้วม โรงครัว สำหรับผู้ประสบภัย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาการให้บริการของด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ เพื่อที่จะให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว
2. ควรศึกษาการให้บริการของด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จัดทำกองทุนบริจาคสิ่งของให้ผู้ประสบภัย เพื่อช่วยเหลือเรื่องอาหาร ที่พักชั่วคราว บริการรักษาพยาบาล สำหรับผู้ประสบภัย

บรรณานุกรม

- กุลชน ชนาพงศ์ธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารงานบุคคล. หน้า 303-304. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม. (2556). ข้อมูลสถิติจากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2555-2556. จันทบุรี. องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม.
- จिरพันธ์ ไตรทิพจรัส. (2548). ผลกระทบจากภัยพิบัติคลื่นสึนามิและความต้องการความช่วยเหลือของประชาชนจังหวัดภูเก็ต. ใน การประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 4 เรื่อง สุขภาพจิตกับภัยพิบัติ, วันที่ 6-8 กรกฎาคม 2548 ณ โรงแรมปรีณซ์พาเลซ, กรุงเทพมหานคร, หน้า 106-108.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฐิตาพรรณ พัฒน์วีรภกรกุล. (2555). ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการปัญหาอุทกภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี . วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิเรก พิพัฒน์พุทธพันธ์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล ศีลา. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บดินทร์ ลอเม็ง.(2547). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.

สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พิทักษ์ ตรีษิต. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชากฎหมายและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปฤดา พรหมเลิศ. (2548). *การประสานเครือข่ายของสังคมในการป้องกันอุทกภัยในลุ่มน้ำปิงตอนล่าง*. คุษฎีนิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยา, โครงการปรัชญาคุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มะฮ์ดี มะแซะอะอิ. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รวงทิพย์ ขอเอื้องกลาง. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ประสภัก์พิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัก์จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐภัก์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วสุธร ต้นวัฒนกุล, พิสมัย เสรีจรรภัก์เจริญ, พิศจุไร ปานทิพย์, ภัก์ดิพงศ์ สอนภ. (2549) *งานวิจัยภัก์ภัก์ภาพการเฝ้าระวังและการพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังการเกิดอุบัติเหตุจรรภัก์บนท้องถนนในจังหวัดระยอง*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ*, กรุงเทพฯ: วิถีภัก์พัฒนา.
- สมิต สันภูภัก์. (2546). *เทคนิคการประสานงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- เสมอ จันเจริญ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของกองช่างเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว อำเภอสตั้หีบ จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตรและนิติศาสตร, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภัก์ภัก์ อุดลพัฒนภัก์. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝ่รอด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานีภัก์ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงภัก์ภัก์ราชวิทยาลัย.

- เอกวิทย์ มณีธร และสโรชา แพร์ภาษา. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำเภอ นายยาม. (2557). *สถิติประชากร*. จันทบุรี: อำเภอ นายยาม
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Katz, D. & Kahn, R. L. W. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Book
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavior science*. New York: Van Nostrand Rinehold.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

วัตถุประสงค์ 1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่อง () หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 21-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41-50 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย

() เกษตรกรรม

() รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() รับจ้าง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงกับความคิดและความเป็นจริง

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ				
1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสุภาพเรียบร้อย กิริยามารยาทแก่ผู้ขอรับการช่วยเหลือ				
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ				
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ ของ เจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ				
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้ ความช่วยเหลือไม่เลือกปฏิบัติ				
1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรวดเร็วในการให้ความ ช่วยเหลือ				
1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมี ความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้ ความช่วยเหลือ				
2. ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ				
2.1 ให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็วทันทั่วทั้งที่				
2.2 ให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น เหมาะสมกับความ เสียหาย				
2.3 ให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ถูกต้องและเป็นธรรม				
3. ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ				
3.1 การให้ความช่วยเหลือเป็นเงินสด (เช่น ค่าพันธุ์พืชและ ค่าปุ๋ย ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และอัตราที่กระทรวง เกษตรและสหกรณ์กำหนด ตามจำนวนพื้นที่ทำการเกษตรจริง ที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ไม่เกิน 30 ไร่)				

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
3.2 การให้ความช่วยเหลือเป็นสิ่งของ (เช่น วัสดุก่อสร้าง/ วัสดุซ่อมแซมที่อยู่อาศัยประจำ เครื่องอุปโภค-บริโภค เครื่องครัว เครื่องมือประกอบอาชีพ)				
3.3 การให้บริการ (เช่น การจัดเลี้ยงอาหาร การจัดสร้างหรือ ดัดแปลงที่พักชั่วคราวสำหรับผู้ประสบภัย การบริการ รักษาพยาบาล หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ จัดให้มีไฟฟ้า น้ำบริโภค ห้องน้ำ ห้องส้วม โรงครัว)				

ขอบคุณพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

Reliability

Scale: All Variables

Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's alpha	Cronbach's alpha based on standardized items	N of items
.849	.852	25

Item statistics

	Mean	Std. deviation	N
var00001	3.8000	.99655	30
var00002	3.4000	.93218	30
var00003	3.2667	1.11211	30
var00004	3.1667	.94989	30
var00005	3.5333	.86037	30
var00006	3.4000	1.03724	30
var00007	3.7333	.82768	30
var00008	3.6333	1.03335	30
var00009	3.7667	1.00630	30
var00010	3.7333	.86834	30
var00011	4.0000	.64327	30
var00012	4.1000	.66176	30
var00013	3.7667	.97143	30
var00014	3.5667	1.10433	30
var00015	3.5000	.82001	30
var00016	3.8000	.84690	30

	Mean	Std. deviation	N
var00017	3.8000	.96132	30
var00018	3.7333	.90719	30
var00019	3.8333	.98553	30
var00020	3.7000	.91539	30
var00021	3.8000	1.03057	30
var00022	3.8000	.80516	30
var00023	3.2667	1.11211	30
var00024	3.7333	.98027	30
var00025	3.6000	.96847	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum /		N of items
					Minimum	Variance	
Item Means	3.657	3.167	4.100	.933	1.295	.051	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared	Cronbach's
				Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
var00001	87.6333	105.275	.660	.	.834
var00002	88.0333	111.757	.363	.	.845
var00003	88.1667	105.730	.560	.	.837
var00004	88.2667	112.340	.324	.	.846
var00005	87.9000	114.300	.257	.	.848
var00006	88.0333	116.999	.076	.	.856
var00007	87.7000	111.597	.428	.	.843
var00008	87.8000	106.372	.579	.	.837
var00009	87.6667	106.299	.600	.	.836
var00010	87.7000	111.803	.393	.	.844
var00011	87.4333	113.426	.433	.	.844
var00012	87.3333	111.057	.593	.	.840
var00013	87.6667	112.989	.283	.	.848
var00014	87.8667	114.326	.179	.	.852

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item- total correlation	Squared multiple correlation	Cronbach's alpha if item deleted
var00015	87.9333	116.271	.160	.	.851
var00016	87.6333	116.309	.150	.	.851
var00017	87.6333	114.171	.228	.	.850
var00018	87.7000	106.838	.646	.	.835
var00019	87.6000	107.766	.539	.	.838
var00020	87.7333	111.789	.369	.	.845
var00021	87.6333	106.171	.590	.	.836
var00022	87.6333	110.378	.517	.	.840
var00023	88.1667	105.730	.560	.	.837
var00024	87.7000	114.148	.223	.	.850
var00025	87.8333	113.040	.281	.	.848

Scale statistics				
Mean	Variance	Std. deviation	N of items	
91.4333	119.771	10.94401	25	