

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

“ความพึงพอใจของผู้ประสพภัยพิบัติต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ
3. แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ
5. ข้อมูลทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย และนโยบายที่เกี่ยวข้อง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ต่างกันหลายความหมาย ดังนี้

ทวีพงษ์ หินคำ (2541, หน้า 8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานใช้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความ พึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วัฒนา เพชรวงษ์ (2542, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

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

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ 2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

วิชาญ ศิลปวุฒิยา (2544, หน้า 41) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปแบบ ของระดับความรู้สึกที่ ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดตรงความเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งโดยตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สาวิณี แสงสุริยันตร์ และคณะ (2547, หน้า 3) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายและแรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547, หน้า 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง การประเมินสินค้าบริการนั้น ๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ

ถวัลย์ เทียนทอง (2548, หน้า 31) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไปแต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการในระดับหนึ่งในห้วงเวลานั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นสิ่งของที่ได้รับ การบริการที่ตรงใจ ความสะดวกสบาย ความคุ้มค่า

ความยุติธรรม ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยแสดงออกมาในด้านบวก เช่น การมีความสุขกับการที่ได้สิ่งของที่ตนต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) มีแนวคิดว่ามีมนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลาเมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป (Maslow, 1954 อ้างถึงใน พงษ์ศักดิ์ เจริญผล, 2544, หน้า 10)

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1.1 มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วจะไม่ใช่ตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

1.3 ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

2 ลำดับความต้องการของมนุษย์นี้ มาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

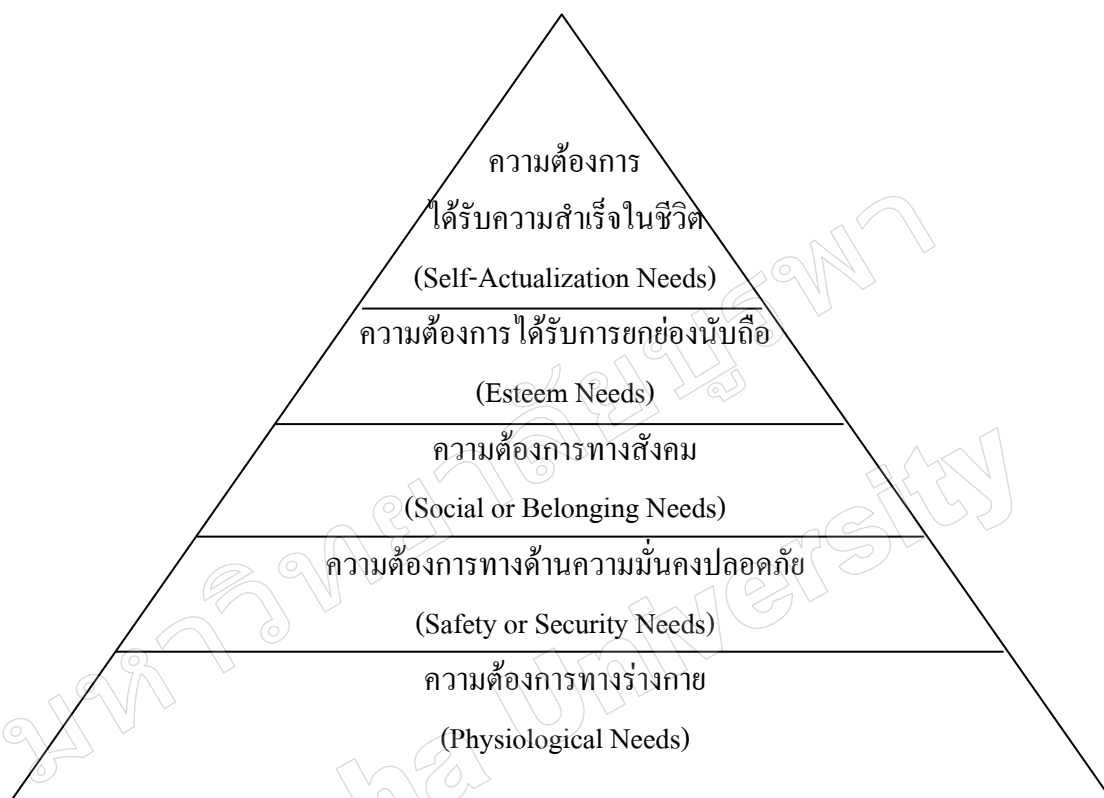
2.2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันมีเพื่อนพรรคพวกการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2.4 ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถรวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือความหวังของตน



ภาพที่ 2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Learned Needs Theory)

(McClelland, 1973 อ้างถึงใน สุดาพรรณ ภิรมย์บุรณ์, 2543, หน้า 16) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ สรุปได้ว่า ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า ความต้องการของคนมาจากการเรียนรู้ ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ ทำให้คนแสดงหรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเขา ซึ่งความต้องการดังกล่าวมีดังนี้

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นความต้องการที่เสมือนการแข่งขันกับมาตรฐานของงานที่ได้กำหนดขึ้น ความภาคภูมิใจของการบรรลุหรือขึ้นไปถึงมาตรฐาน จะเป็นตัวนำไปสู่ความพยายามในงานนั้น
2. ความต้องการสัมพันธภาพ เป็นความปรารถนาที่จะส่งเสริม และรักษาสัมพันธภาพเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น ซึ่งความต้องการนี้คล้ายกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของวอลเตอร์ แลงเยอร์ (Walter Langer's Need Theory) (Langer, 1989 อ้างถึงใน สุดาพรรณ ภิรมย์บุรณ์, 2543, หน้า 16) ได้กล่าวถึง ความต้องการของมนุษย์โดยการสรุปเนื้อความมาจากแนวคิดของวอลเตอร์ แลงเยอร์ (Walter Langer) สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ มี 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การหลับนอน การขับถ่าย และสิ่งต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดของชีวิต
 2. ความต้องการทางสังคม เป็นความปรารถนาที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ต้องการความรัก ทั้งที่เป็นผู้ให้ความรักและผู้ถูกรัก
 3. ความต้องการเกี่ยวกับตนเอง เป็นความต้องการความสนใจ ความต้องการยกย่อง ทั้งสิ้น เช่น ความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ความต้องการความสนใจ ความต้องการยกย่อง
- สรุป ทฤษฎีลำดับความต้องการ เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพ

แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ

ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2543, หน้า 6) ให้ความเห็นว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

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

ธานินทร์ สุวงษ์วาร (2541, หน้า 5) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ”

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 6-8) ให้ความหมายของการบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละ หน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทาง ในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลาย กล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะ ในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ
2. การบริการส่วนบุคคล เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้ง เครื่องซักผ้า หลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการ ใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

สรุปการบริการ จึงเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการ หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

กุลندا โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ

ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กัน ของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

- 1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากมายของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาส เกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

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

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539, หน้า 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการยอม
ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง
เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน
ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ
ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ
ตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ
ต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย
การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง
ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ
เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพล
ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบ
อาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่
เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมายเป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ
ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการส่งผลให้
การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง
ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก
โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการ
รับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย
แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของ
บุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตาม
ที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถ
เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่
สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่ง

ที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

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

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ

มิลเลท (Milllett, 1954, p. 397) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนมากให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมาย

เลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 26) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่การผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือ การบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ชานสกี และโทมัส (Chansky, & Thomas อ้างถึงใน วารุณี อภิชาติบันลือ, 2550, หน้า 9) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แข็ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ 1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน 2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว 3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรค

สำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกลัวว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ

เข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียบเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติ

ตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการบริการของรัฐ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐ ไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง ชอบธรรม ถูกต้องครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน

ข้อมูลทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมาของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

จากนโยบายของรัฐบาลที่วางแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ โดยดำเนินการปรับปรุงระบบการบริหารราชการแผ่นดินของส่วนราชการต่าง ๆ ให้เป็นระบบ ซึ่งมีการก่อตั้งหน่วยงานใหม่ เพื่อให้เป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติการกิจที่เคยซ้ำซ้อนอยู่ในหน่วยงานอื่น ให้เป็นระบบ เปรียบเสมือนเป็นเจ้าภาพในการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นหลัก ทั้งยังเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติการกิจ ที่เคยซ้ำซ้อนอยู่ในหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีภารกิจหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บท วางมาตรการ ส่งเสริมสนับสนุน การป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟูจากสาธารณภัย โดยกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย สร้างระบบป้องกันเตือนภัย ฟื้นฟูหลังเกิดภัยและการติดตาม ประเมินผล เพื่อให้หลักประกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กรมป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วยบุคลากรที่ถ่ายโอนมาจาก 5 หน่วยงาน คือ กรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท, กองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กรมการปกครอง, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติภัย สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, กองสงเคราะห์ผู้ประสบภัย กรมประชาสัมพันธ์, และกรมการพัฒนาชน (งานบริการด้านช่างพื้นฐาน) ซึ่งบุคลากรจากหน่วยงานเหล่านี้ จะเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการปฏิบัติงานป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟู ด้วยระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยอย่างเป็นระบบ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากสาธารณภัยทุกประเภทอย่างเป็นรูปธรรม ส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการกรม, กองการเจ้าหน้าที่, กองคลัง ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 1-18, ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย, สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย, สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย และสำนักงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยจังหวัด

เมื่อมีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการ สาธารณภัย อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการป้องกันและบรรเทาสาธาณภัย เพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแลเอาใจใส่ ให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่สืบเนื่องจากสาธารณภัย

จากการปฏิรูประบบราชการดังกล่าว สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จึงได้ถือกำเนิดขึ้น เพื่อให้การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ประสบภัยในพื้นที่จังหวัดตราด เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ท่วงถึง และเป็นธรรม

สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย รวมทั้งการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญในการดำเนินการบรรเทาและฟื้นฟูผู้ประสบภัยซึ่งการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยต้องเป็นไป โดยเร่งด่วน ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยมุ่งหมายที่จะบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าของผู้ประสบภัยพิบัติ แต่มิได้มุ่งหมายที่จะชดใช้ความเสียหายแก่ผู้ใดและเมื่อสาธารณภัยเกิดขึ้นในพื้นที่ สามารถให้การช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว ท่วงถึง ถูกต้องและเป็นธรรม โดยได้กำหนดนโยบายในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยต่าง ๆ ดังนี้ นโยบายการป้องกันและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากอัคคีภัย, วาตภัย, อุทกภัย ภัยแล้ง, ภาวะฝนแล้ง, ภาวะฝนทิ้งช่วง, ฟ้าผ่า, ภัยจากลูกเห็บ, ภัยอันเกิดจากไฟฟ้า, ภัยที่เกิดจากโรค หรือการระบาดของแมลงหรือศัตรูพืช ทุกชนิด, ภัยจากอากาศยานจัดผิดปกติ, ภัยจากภัยสงคราม, ภัยจากภัยอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ก่อการร้าย กองกำลังจากนอกประเทศ หรือจากการปราบปรามของเจ้าหน้าที่ของทางราชการ และภัยอื่น ๆ ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติ หรือมีบุคคลหรือ

สัตว์ทำให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกายของประชาชน หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ

ที่ตั้ง

สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ตั้งอยู่ที่ 322 หมู่ที่ 5 ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

โทรศัพท์ 039-525725-30

โทรสาร 039-525727, 039-531302

พื้นที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด มีหน้าที่ดูแลให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ซึ่งเกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดตราด รวมทั้งสิ้น 7 อำเภอ ได้แก่

1. อำเภอเมืองตราด
2. อำเภอเขาสมิง
3. อำเภอบ่อไร่
4. อำเภอคลองใหญ่
5. อำเภอแหลมงอบ
6. อำเภอเกาะกูด
7. อำเภอเกาะช้าง

นโยบายกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติรวมทั้งการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญในการดำเนินการบรรเทาและฟื้นฟูผู้ประสบภัย ซึ่งการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยต้องเป็นไปโดยเร่งด่วนตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยมีมุ่งหมายที่จะบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าของผู้ประสบภัยพิบัติ แต่ไม่ได้มุ่งหมายที่จะชดเชยความเสียหายแก่ผู้ใดและเมื่อสาธารณภัยเกิดขึ้นในพื้นที่สามารถให้การช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว ทว่าถึง ถูกต้องและเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ภารกิจ ส่งเสริมสนับสนุน การป้องกัน บรรเทาและฟื้นฟูจากสาธารณภัย ในระดับประเทศ โดยกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย สร้างระบบป้องกัน เตือนภัย ฟื้นฟูหลังเกิดภัย และการติดตาม ประเมินผล เพื่อให้หลักประกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนใน พื้นที่

วิสัยทัศน์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

“เป็นองค์กรหลักในป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีมาตรฐาน เพื่อให้ประเทศไทยเป็น เมืองปลอดภัย”

พันธกิจกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. การจัดวางระบบป้องกัน เตือนภัยจากสาธารณภัย ภัยฝ่ายพลเรือนและเตรียมความพร้อมในทุกพื้นที่
2. อำนาจการและดำเนินการบรรเทาสาธารณภัยฝ่ายพลเรือนที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว เป็นธรรมให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ที่มีภัยเกิดขึ้น
3. มีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ และเครื่องจักรกลที่จำเป็นในการ ป้องกัน บรรเทา ระวัง และช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างรวดเร็ว ทันทั่วถึง
4. จัดให้มีการฟื้นฟูสิ่งสาธารณประโยชน์ที่เสียหาย ร่างกาย จิตใจ สิ่งจำเป็นต่อการยังชีพ และการประกอบอาชีพอย่างรวดเร็ว ทั่วถึงเป็นธรรมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนใน พื้นที่
5. บูรณาการระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แผนงานการดำเนินการและการ ติดตามประเมินผลร่วมกับองค์กรภายในและต่างประเทศ

อำนาจหน้าที่

ดำเนินการจัดทำนโยบาย แนวทาง และวางมาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยในระดับประเทศ

1. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาระบบป้องกัน เตือนภัย และบรรเทาสาธารณภัย
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการป้องกัน เตือนภัย และบรรเทาสาธารณภัย
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสร้างเครือข่ายป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย
4. สร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมของประชาชนในการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย
5. ฝึกอบรม และฝึกปฏิบัติในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการ
6. ช่วยเหลือผู้ประสบภัยและฟื้นฟูสภาพพื้นที่ตามระเบียบที่กฎหมายกำหนด

7. ส่งเสริม สนับสนุน และปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยช่วยเหลือผู้ปฏิบัติ และฟื้นฟูสภาพพื้นที่ที่ประสบภัย

8. อำนาจการและประสานการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะสภาพพื้นที่ที่ประสบสาธารณภัย

9. ประสานความช่วยเหลือในการป้องกัน การช่วยเหลือ การบรรเทาและฟื้นฟูกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10. ดำเนินการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หรือตามที่กระทรวง มอบหมาย

จากระเบียบ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย จะเห็นได้ว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย รวมทั้งการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญในการดำเนินการบรรเทาและฟื้นฟูผู้ประสบภัย ซึ่งการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยต้องเป็นไปโดยเร่งด่วน ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยมีมุ่งหมายที่จะบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าของผู้ประสบภัยพิบัติ แต่มิได้มุ่งหมายที่จะชดเชยความเสียหายแก่ผู้ใดและเมื่อสาธารณภัยเกิดขึ้นในพื้นที่สามารถให้การช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว ทั้งถึง ถูกต้อง และเป็นธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วชิรวัฒน์ เลียงบุญ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือด้านความถูกต้อง รองลงมาคือด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้องประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในด้านความประหยัดและยุติธรรมประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครควรตั้งอยู่ในเขตชุมชน เพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

สมุทรสาคร พบว่า การศึกษาและรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

นฤมล อุบลทิพย์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประสบวาทภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสัมพันธ์ กรณีภาคใต้ จำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ตรัง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล ผลการวิจัยพบว่า เมื่อประสบวาทภัยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ คือ บ้านพักอาศัย ตั้งแต่เสียหายเพียงบางส่วนถึงเสียหายทั้งหลัง นอกจากนี้ยังสร้างความเสียหาย แก่ทรัพย์สิน สิ่งของเครื่องใช้ด้วย ซึ่งวาทภัยได้ทำให้ประชาชนประสบความเดือดร้อน บ้านไม่สามารถอยู่อาศัยได้อย่างเดิม การประกอบอาชีพชะงักงันขาดรายได้ ขาดแคลนเสื้อผ้า สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็น ความต้องการช่วยเหลือที่ต้องการมากที่สุด คือ วัสดุซ่อมแซมสร้างที่อยู่อาศัย รองลงมาคือเสื้อผ้าสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็น และอาหารการกิน ทั้งนี้ความช่วยเหลือที่กรมประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ประสบวาทภัย ส่วนใหญ่คือ วัสดุซ่อมแซมสร้างที่อยู่อาศัย สำหรับความพึงพอใจของผู้ประสบวาทภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านวิธีการช่วยเหลือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 ด้านวัสดุสิ่งของและบริการช่วยเหลือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 และด้านการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4 ซึ่งประเด็นที่ผู้ประสบวาทภัย มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คือ เรื่องความรวดเร็วของการให้ความช่วยเหลือ และปริมาณของความช่วยเหลือยังไม่ค่อยเพียงพอ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ต่อกรมประชาสัมพันธ์ คือ ควรมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบวาทภัย ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ทิศนคติ ให้ทุกคนมี Service Mind ควรมีการจัดทำมาตรฐานและคู่มือการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบวาทภัย ควรระดมความช่วยเหลือจากภาครัฐ และภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งองค์กรประชาชนในพื้นที่ เมื่อดำเนินการช่วยเหลือไปแล้ว จะต้องมีการติดตามผล โดยสร้างเครือข่ายช่วยดำเนินการ และควรมีการประชาสัมพันธ์การช่วยเหลือผู้ประสบวาทภัย ให้ประชาชนทั่วไปทราบเพื่อช่วยแนะนำให้ผู้ประสบวาทภัยเข้าถึงบริการได้รวดเร็ว และเข้าใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความโปร่งใส และประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

วัลภา นิยมตรง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ พบว่า 1) ประชาชนผู้ประสบภัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 2,000 บาท ประชาชนผู้ประสบภัยส่วนใหญ่มีบ้านพักอาศัย/ ยุงข้าว/ คอกสัตว์เสียหายบางส่วน มีแหล่งที่อยู่อาศัยนอกเขตเทศบาล และผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับข้อมูล

ข่าวสาร 2) ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้านพบว่า ผู้ประสบภัยพึงพอใจมากที่สุดในด้าน บุคคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านวิธีการช่วยเหลือ และด้านเงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ สภาพความเสียหาย แหล่งที่อยู่อาศัย ระดับการได้รับข้อมูล ข่าวสาร 4) ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน

ประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกันต่อการให้บริการของธนาคาร ดังนี้ ลูกค้า ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าที่มีการศึกษาและความถี่ในการใช้บริการ/ 3 เดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ ลูกค้าที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านข้อมูล/ ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านพนักงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

วาสนา แก้วฟองและคณะ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยรวมแล้วมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านการบริการเงินฝาก ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการด้านบริการเคาน์เตอร์ เซอร์วิสและบริการด้านสินเชื่อ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการ

วรศรา คงเดิม (2550) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายได้ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ มากทั้ง 5 ด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ เป็นอันดับที่สอง สาม และสี่ ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันและประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

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

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง 3.97 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและ

บัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ศิริกานดา แหยมคง (2552) ได้ศึกษาวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มุ่งมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 81.16 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าพึงพอใจมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภคและอื่น ๆ เป็นอันดับ 1 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรองรับบริการ เช่น ที่พัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์จัดโครงการ ฯ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง การดำเนินโครงการฯสามารถตอบสนองความต้องการ อำนวยประโยชน์ประชาชน ด้านการให้บริการน้ำ การป้องกันอัคคีภัย ความสะอาดของอาคารสำนักงาน ห้องน้ำ มีระดับความพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับ 2 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การแต่งการสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานเป็นธรรม พุดจาอ่อนหวาน มีมารยาทดี มีระดับความพอใจมาก สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอันดับ 3 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ส่วนความสามารถปรับลด ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ มีขั้นตอนการให้บริการเสมอภาค และเท่าเทียมกัน มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง และมีขั้นตอนการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจมาก

แหวะมะ จินาแหว (2553) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสโดยภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับ

การศึกษาต่างกัน พบว่าเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สุกัญญา มีแก้ว (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/ สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่าผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านสถานที่ในการบริการมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล ตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการบริการ แตกต่างกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล ตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน