

1.3 ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ข้อมูลจำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	จำนวน ครัวเรือน
2	บ้านเขาสามชั้น	1,539	818	721	536
3	บ้านลุ่มผึ้ง	997	479	518	483
4	บ้านหนองขอน	690	349	341	298
5	บ้านสามัคคีธรรม	653	315	338	263
6	บ้านไทรทอง	754	390	364	333
7	บ้านพุน้อย	726	340	386	313
8	บ้านเสรีธรรม	312	155	157	127
9	บ้านไตรรัตน์	1,745	961	784	604
10	บ้านลุ่มสุ่ม	510	243	267	306
11	บ้านหินงามพุดู	651	322	329	211
รวม		8,577	4,372	4,205	3,474

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือนพฤษภาคม 2562

1.4 สภาพทางสังคม

การศึกษา

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีโรงเรียนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐานเขต 3 จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่

1) โรงเรียนบ้านเขาสามชั้น ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 2 ตำบลลุ่มสุ่ม

จำนวนนักเรียน รวม 198 คน แยกเป็นชาย 103 คน หญิง 95 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 1	9	8	17
อนุบาล 1	9	1	20
อนุบาล 3	7	8	15
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	10	14	24
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	12	9	21
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	14	14	28
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	14	11	25
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	15	8	23
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	13	12	25
รวม	103	95	198

2) โรงเรียนบ้านลุ่มผึ้ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 3 ตำบลลุ่มสุม
จำนวนนักเรียน รวม 64 คน แยกเป็นชาย 33 คน หญิง 31 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)
อนุบาล 1	4	3	7
อนุบาล 2	2	2	4
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	1	4	5
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	3	4	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	6	5	11
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	4	2	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	5	8	13
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	8	3	11
รวม	33	31	64

3) โรงเรียนบ้านหนองซอน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 4 ตำบลลุ่มสุม
จำนวนนักเรียน รวม 50 คน แยกเป็นชาย 22 คน หญิง 28 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 3 ขวบ	2	2	4
อนุบาล 1	3	4	7
อนุบาล 2	2	4	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	4	2	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	2	4	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	1	1	2
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	5	4	9
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	2	3	5
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	1	4	5
รวม	22	28	50

4) โรงเรียนหลุงก้ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 6 ตำบลลุ่มสุม
จำนวนนักเรียน รวม 114 คน แยกเป็นชาย 63 คน หญิง 51 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 2	7	4	11
อนุบาล 3	7	3	10
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	7	9	16
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	8	7	15
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	11	8	19

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	6	6	12
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	12	7	19
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	5	7	12
รวม	63	51	114

5) โรงเรียนสามัคคีธรรมานุสรณ์ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ หมู่ที่ 8
จำนวนนักเรียน รวม 81 คน แยกเป็นชาย 35 คน หญิง 46 คน ดังนี้

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 1	3	7	10
อนุบาล 2	4	5	9
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	5	8	13
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	2	4	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	7	6	13
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	3	3	6
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	9	5	14
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	2	8	10
รวม	35	46	81

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม จำนวน 3 ศูนย์

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดลุ่มสุ่ม หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม
จำนวนเด็กเล็ก 22 คน ชาย 6 คน หญิง 16 คน
ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน
 - นางสาวปราณีต แก้วธรรม หัวหน้าศูนย์
 - นางสาวเบญจวรรณ ไผ่สอาด ผู้ดูแลเด็กเล็ก
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดไทรทองพัฒนา
จำนวนเด็กเล็ก 27 คน ชาย 13 คน หญิง 14 คน
ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน
 - นางประนอม รากา หัวหน้าศูนย์
 - นางสุวรรณี คำสอาด ผู้ดูแลเด็กเล็ก
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดพุน้อย
จำนวนเด็กเล็ก 23 คน ชาย 11 คน หญิง 12 คน
ผู้ดูแลเด็กเล็ก จำนวน 2 คน
 - นางขวัญหล้า จิณแพทย์ หัวหน้าศูนย์
 - นางมยุรี จัยเอี่ยม ผู้ดูแลเด็กเล็ก

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลลุ่มสุ่ม

มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลลุ่มสุ่ม จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ้ง ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีนักศึกษาที่เข้าเรียนที่ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน แยกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับประถมศึกษา
2. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
3. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

มหาวิทยาลัย

ระดับอุดมศึกษา มีจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี

สาธารณสุข

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล บ้านช่องอ้ายกาง 1 แห่ง สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 8 บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีบุคลากรดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------------------|
| 1. นางมาลัย ทองสวัสดิ์ | ผู้อำนวยการ รพ.สต. บ้านช่องอ้ายกาง |
| 2. นายพิภพ คงใจ | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญการ |
| 3. นางสาวพัชรี บุญนุ่ม | นักวิชาการสาธารณสุข |

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีการจัดเก็บขยะ โดยมีรถเก็บขยะขนาด 6 ล้อ 2 คัน จำนวน 1 คัน ดำเนินการจัดเก็บเมื่อเดือนกรกฎาคม 2557 จำนวนถึงที่บริการจัดเก็บจำนวน 400 ถัง อัตราค่าบริการ 40 บาทต่อถัง เช่าที่ทิ้งขยะเอกชนอัตรา 6,000 บาทต่อเดือน บริเวณหมู่ที่ 1 ตำบลท่าเสา ระยะทางจากสถานที่เก็บขยะถึงที่ทิ้งประมาณ 25 กิโลเมตร และปีงบประมาณ 2560 มีโครงการจัดซื้อรถขยะขนาด 6 ล้อ 6 คัน จำนวน 1 คัน ปริมาณขยะปัจจุบันที่จัดเก็บประมาณ 3.5 ตันต่อวัน

อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. ป้อมตำรวจ จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9
2. ศูนย์ อปพร. ประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ได้จัดทำโครงการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มได้สนับสนุนการดำเนินงานด้านสังคมสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง เช่น สมทบงบประมาณกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อให้การจัดสวัสดิการของกองทุนมีประสิทธิภาพ และกองทุนมีความเข้มแข็ง และมีการดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการพัฒนาเครือข่ายผู้สูงอายุ จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุสัญจร ฯลฯ

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มตั้งอยู่ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรีประมาณ 55 กิโลเมตร ตามเส้นทางหลวงหมายเลข 323 การคมนาคมมีทางหลวงหมายเลข 323 (กาญจนบุรี – ทองผาภูมิ) ผ่านและมีทางลาดยางเชื่อมต่อเข้าไปในหมู่บ้าน และตำบล 4 เส้นทาง ทำให้การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านและตำบลได้รับความสะดวก ถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง และถนนดิน บ้างบางส่วน ทำให้มีปัญหาการคมนาคมภายในหมู่บ้านในช่วงฤดูฝน โดยมีรายละเอียดข้อมูลเส้นทาง ดังนี้

1. มีถนนลาดยางติดต่อกับจังหวัด อำเภอ โดยทางหลวงแผ่นดิน สาย 323 (กาญจนบุรี – ทองผาภูมิ)
2. ถนนลาดยางเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและตำบลสายลุ่มสุ่ม-บ้านเก่า ระยะทาง 30 กิโลเมตร ซึ่งเป็นถนนสายหลักสายสำคัญในการสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้านและตำบล
3. ถนนในหมู่บ้านร้อยละ 60 เป็นถนนลูกรัง มีถนนคอนกรีตและลาดยาง ร้อยละ 40
4. ป้ายจอดรถไฟ 1 ป้าย คือ ป้ายจอดรถไฟบ้านลุ่มสุ่ม

การเดินทาง ประชาชนจะเดินทางเข้าทางเมือง และอำเภอโดยใช้ทางหลวงแผ่นดิน สาย 323 และใช้บริการรถไฟ นับว่าสะดวกมากในการเดินทาง นอกเหนือจากการเดินทางโดยรถยนต์

เส้นทางลูกรังในหมู่บ้าน จะชำรุดเสียหายในฤดูฝน ในช่วงที่ฝนตกหนัก เกิดอุทกภัย น้ำป่าไหลหลาก ทำให้ถนนพังเสียหาย ไม่สามารถใช้เป็นเส้นทางคมนาคมได้เกือบทุกปี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความสามารถสร้างเป็นถนนลาดยางหรือคอนกรีตเสริมเหล็กได้เกือบทั้งหมด เนื่องจากรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอ ปัจจุบันกำลังดำเนินการเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

การไฟฟ้า

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มเป็นชุมชนที่มีที่ว่าการอำเภออยู่ในเขตตำบล มีการขยายเขตไฟฟ้าไปทุกหมู่บ้านค่อนข้างทั่วถึง แต่ยังมีราษฎรบางส่วนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ประมาณร้อยละ 1 เนื่องจากสร้างบ้านเรือนอยู่ห่างจากชุมชน ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ได้ให้บริการระบบไฟฟ้าโดยใช้พลังงานแสงอาทิตย์กับประชาชนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ และในอนาคตจะดำเนินการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าให้ทั่วถึงครอบคลุม

การประปา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีระบบประปาประจำหมู่บ้านที่สร้างขึ้นทุกหมู่บ้าน แต่ไม่ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน ยังขาดอีกประมาณร้อยละ 1 โดยใช้แหล่งน้ำจากแม่น้ำแควน้อยและบ่อบาดาลเป็นระบบประปาดิบที่ยังผ่านระบบการกรองและฆ่าเชื้อบางหมู่บ้าน แต่ก็ยังไม่ได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด ราษฎรจึงนำน้ำไปใช้ในการอุปโภคได้แต่เพียงอย่างเดียว จึงจำเป็นต้องหางบประมาณเพื่อจัดหาเครื่องกรองน้ำในครบทุกหมู่บ้าน และหมู่บ้านที่ยังมีปัญหาเรื่องน้ำอุปโภค - บริโภค คือ หมู่ 2 และหมู่ 9 เพราะไม่พบแหล่งน้ำใต้ดิน บ่อน้ำตื้นกักเก็บน้ำไว้ใช้ได้ไม่ตลอดทั้งปี

น้ำที่มีในสระปัจจุบัน มีลักษณะขุ่นเป็นน้ำปนดินลูกรัง ใช้ประโยชน์ในด้านอุปโภค บริโภคไม่ได้ และในปัจจุบันใช้ระบบน้ำประปาซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มดำเนินการจัดซื้อจากมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี และได้บริหารจัดการในระบบกิจการประปาเชิงพาณิชย์

โทรศัพท์

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีโครงข่ายสัญญาณโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่จะมีบางจุดที่เป็นพื้นที่ภูเขา ก็จะเป็นจุดอับสัญญาณโทรศัพท์

ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร

มีที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 1 บ้านวังโพธิ์ (เขตเทศบาล) อยู่ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม ประมาณ 2.5 กิโลเมตร

1.6 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม เป็นที่ราบเชิงเขาลาดเอียงลงสู่แม่น้ำ เกษตรกรรมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำไร่ เช่น ปลูกมันสำปะหลัง อ้อย และพืชไร่อื่น ๆ เป็นพื้นที่หวงห้ามทางราชการ บางส่วนเป็นป่าเบญจพรรณ มีป่าไม้ปกคลุม โดยทั่วไปแถบที่ราบเชิงเขาเกือบทุกหมู่บ้านในเขตตำบล หรือประมาณร้อยละ 30 ของพื้นที่ปัจจุบัน

การปศุสัตว์

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีการเลี้ยงสัตว์พอสมควร เช่น โค สุกร ไก่ เป็นต้น

การท่องเที่ยว

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีโรงแรมและรีสอร์ทที่เปิดบริการแล้ว 9 แห่ง

1. บ้านริมแควแพริมน้ำ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านหนองขอน
2. เฮฟเว่นแควรีสอร์ท ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง
3. บุรีธารารีสอร์ท ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง
4. แสบปีเนซีสอร์ท ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม
5. สวนไทรโยค ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม
6. สายธารไอยรา รีสอร์ท ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านหนองขอน
7. ฟ้ายาว รีสอร์ท ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านหนองขอน
8. ครีวอิงน้ำ ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม
9. แควน้อยริเวอร์พาร์ค ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม

สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ มีดังนี้

1. ทางรถไฟสายประวัติศาสตร์สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม
2. ถ้ำเขลยศึกสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม

3. ถ้ำ 9 ถ้ำ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น
4. หมู่บ้านช้าง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ้ง
5. จุดให้อาหารลิง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์
6. จุดชมวิวกว๊านทัศน์ตำบลลุ่มสุ่ม ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์
7. อ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม
8. อ่างเก็บน้ำบ้านไทรทอง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง
9. ถ้ำไทรทอง หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพที่สำคัญ

1. กลุ่มอาชีพผลิตผลิตภัณฑ์จากเศษวัสดุไม้ไผ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม
2. กลุ่มอาชีพสานแผงไม้ ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม
3. กลุ่มอาชีพสานตะข่าง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านหนองซอน

1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถานจำนวน 11 แห่ง ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| 1. วัดเขาสามชั้น | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเขาสามชั้น |
| 2. วัดเขาน้อยชินราช | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ้ง |
| 3. วัดเครือมิตรสันติธรรม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านลุ่มผึ้ง |
| 4. วัดหนองซอนเทพมงคล | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านหนองซอน |
| 5. วัดเทพย์เทพาศรีทธารธรรม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านหนองซอน |
| 6. วัดถ้ำสมณธรรม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านหนองซอน |
| 7. วัดสามัคคีธรรม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านสามัคคีธรรม |
| 8. วัดไทรทองพัฒนา | ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านไทรทอง |
| 9. วัดพุน้อย | ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านพุน้อย |
| 10. วัดไตรรัตนาราม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านไตรรัตน์ |
| 11. วัดลุ่มสุ่ม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านลุ่มสุ่ม |

สำนักสงฆ์/สำนักปฏิบัติธรรม ประมาณ 10 แห่ง

ประชาชนทั่วไป มีความยึดมั่นในพระพุทธศาสนา เป็นอย่างมากโดยเฉพาะวันสำคัญทางศาสนาประชาชนจะเข้าวัดทำบุญกันจำนวนมากในแต่ละวัด

ประเพณีและงานประจำปี

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีการส่งเสริม อนุรักษ์และสืบสานประเพณีที่ดีงามของไทยอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำโครงการสืบสานประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีกลุ่มอาชีพที่มีการส่งเสริมสนับสนุนการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการสร้างผลิตภัณฑ์ เช่น กลุ่มอาชีพเสริมจัดทำลูกประคบ และแปรรูปพืชสมุนไพร หมู่ที่ 8

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. ผลิตภัณฑ์จากเศษวัสดุไม้ไผ่ จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน หมู่ที่ 5
2. ผลิตภัณฑ์พืชสมุนไพรและลูกประคบ จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน หมู่ที่ 8
3. ผลิตภัณฑ์จากผักหวานป่า เช่น ชาผักหวานป่า จากโรงเรียนบ้านเขาสามชั้น
4. ผลิตภัณฑ์ตะขิง จากกลุ่มอาชีพ หมู่ที่ 4
5. กลุ่มอาชีพ ทำสบู่จากสมุนไพร หมู่ที่ 11

1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ มีลำน้ำแควน้อยไหลผ่านบางหมู่บ้านของตำบลลุ่มสุ่ม ได้แก่ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 11 ด้านทิศเหนือ และทิศตะวันออก

มีลำห้วย 3 แห่ง คือ ลำห้วยลุ่มสุ่ม ลำห้วยข้างตาย ลำห้วยยาง

1. น้ำในลำห้วยลุ่มสุ่ม จะไหลจากที่ราบเชิงเขาลงมาตามลำห้วยผ่านหมู่ที่ 5 และไหลผ่านหมู่ที่ 8 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 11 และหมู่ที่ 3 ลงสู่แม่น้ำแควน้อยทางทิศตะวันออก โดยมีฝายกั้นน้ำเพื่อเก็บรักษาไว้ใช้ในการเกษตรในฤดูแล้งช่วงต้นลำห้วย 1 ฝาย ทางด้านล่างของลำห้วย จำนวน 4 ฝาย

2. น้ำในลำห้วยข้างตาย จะไหลจากที่ราบเชิงเขาลงมาตามลำห้วยผ่านหมู่ที่ 8 และไหลมารวมกับลำห้วยลุ่มสุ่มในพื้นที่ หมู่ที่ 7 ลงสู่แม่น้ำแควน้อย

3. น้ำในลำห้วยยางจะไหลผ่านหมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 3 และจะไหลลงสู่แม่น้ำทางทิศตะวันออก แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น มีอ่างเก็บน้ำ 2 แห่ง สระน้ำสาธารณประโยชน์ทุกหมู่บ้าน บ่อบาดาล

ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในปัจจุบัน เป็นป่าไม้เบญจพรรณและป่าไผ่ซึ่งเหลืออยู่แต่เฉพาะบนเขา เนื่องจากการบุกรุกทำลายป่า เพื่อต้องการที่ทำกิน นำไม้มาทำเฟอร์นิเจอร์หรือเผ่าถ่านขาย แต่ในบางหมู่บ้านมีการดำเนินการโครงการป่าชุมชน ในพื้นที่หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 11 พื้นที่โดยรวมประมาณ 5,000 ไร่

ภูเขา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีพื้นที่ที่เป็นภูเขาประมาณร้อยละ 60 และในปัจจุบันมีการบุกรุกพื้นที่ภูเขาจำนวนมาก

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติต่ำลงเนื่องจากการใช้ประโยชน์เพียงอย่างเดียว ขาดการส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟูอย่างจริงจัง

1.7 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มมีพื้นที่ในเขตปกครอง จำนวน 10 หมู่บ้าน ประชาชน ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 10 ประกอบอาชีพรับจ้าง และอีกร้อยละ 10 ประกอบอาชีพอื่น

ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชาชนชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 80 ปลูกมันสำปะหลัง ร้อยละ 10 ปลูกอ้อย และอีกร้อยละ 10 ปลูกพืชอื่น ๆ

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำหลักในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีดังนี้

1. แม่น้ำแควน้อย นำไปใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรได้น้อยมาก
2. อ่างเก็บน้ำไทรทอง
3. อ่างเก็บน้ำสามัคคีธรรม
4. ลำห้วยลุ่มสุ่มใหญ่
5. สระน้ำสาธารณประโยชน์ภายในหมู่บ้าน
6. น้ำบาดาล

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (น้ำอุปโภค บริโภค)

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม มีระบบประปาทุกหมู่บ้าน ซึ่งส่วนใหญ่ บริหารงานโดยคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ที่ 2 และ 9 บริหารงานโดยองค์การบริหาร ส่วนตำบลลุ่มสุ่ม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคน หลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่

เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน

5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

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

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

- 4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

- 4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

- 4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงาน

ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขอบเขตการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกรัก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์

เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. **อภัยภัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอภัยภัยดีอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นก็ถูกใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็มักจะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. **แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย** พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. **กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม** ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม

จะเป็นเครื่องเซ็ดหน้าซูดตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้ก็มีริยาสภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงต้อยๆ นักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนก็มีริยาสีดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะก็มีริยาสมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่

ผู้รับบริการอย่างใดแล้ว ก็จะต้องปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

Millet (1954, หน้า 397; อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

กันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)
3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน
4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกับระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้น

จริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าย่อมประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภคทราบว่า การซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จีนาภักดี, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบ

ผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบบริการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับการบริการ

การศึกษาคความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรัชญากร คีสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพใน

การให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นารีรัตน์ ชูอัฐมา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นจึงควรมีการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ