



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2563

บทสรุปผู้บริหาร

รายงาน “การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อประเมินการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
2. โครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
3. โครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
5. โครงการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้ บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 โดยการสุ่ม ตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience หรือ Accidental Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิง สถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46–55 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001–15,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยรับบริการ 3 – 5 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งสมอ พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.04

หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า **ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ** โดยมี ค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.44 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้าน งานสาธารณสุข ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 4.60 4.55 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.52 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า **ด้านคุณภาพของการให้บริการ** ในภาพรวม อยู่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.84 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้านหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน งานจัดเก็บภาษี มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.66 รองลงมา คือ ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ

และด้านงานสาธารณสุข ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 4.54 4.53 และ 4.51 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.01 90.87 90.69 และร้อยละ 90.12 ส่วนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.21 รองลงมา คือ งานจัดเก็บภาษี ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการ ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมินผล ให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน

กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	6
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	15
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550	26
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี	28
การส่งเสริมสวัสดิการและคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ	31
งานด้านสาธารณสุข	37
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	38
งานจัดเก็บภาษี	46
การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	64
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	73
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	74
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	74

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
	ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	82
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย	100
	บรรณานุกรม	107
	ภาคผนวก	
	แบบสอบถามการประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	
	อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี	
	ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูล	
	ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	64
ตารางที่ 2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	66
ตารางที่ 4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	67
ตารางที่ 5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	67
ตารางที่ 6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี	68
ตารางที่ 7	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านสภาเด็กและเยาวชน	70
ตารางที่ 8	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	71
ตารางที่ 9	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านงานบริการถนนและทางเดินทางเท้า	72
ตารางที่ 10	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้	73
ตารางที่ 11	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน	74
ตารางที่ 12	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	75
ตารางที่ 13	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการถนนและทางเดินทางเท้า	76
ตารางที่ 14	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้	77
ตารางที่ 15	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน	78
ตารางที่ 16	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	79
ตารางที่ 17	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานบริการถนนและทางเดินทางเท้า	80
ตารางที่ 18	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้	81
ตารางที่ 19	แสดงผลสรุปภาพรวมการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	82

สารบัญภาพ

			หน้า
ภาพที่	1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	65
ภาพที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	65
ภาพที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	66
ภาพที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	67
ภาพที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	68
ภาพที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับ บริการจากเทศบาลตำบลพนมทวน อำเภอพนมทวน จังหวัด กาญจนบุรี	68

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้วางแนวนโยบายของรัฐออกเป็น 4 ส่วน คือ นโยบายด้านศาสนา ด้านสังคม ด้านการสาธารณสุข ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ตามมาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม ด้านการสาธารณสุข ด้านการศึกษาและด้านวัฒนธรรม ส่งเสริมความเสมอภาคของชายและหญิงให้เท่าเทียมกัน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและการศึกษาปฐมวัย รวมทั้งการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ และผู้ที่อยู่ในสภาวะลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

การกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ในเรื่องการกระจายอำนาจ การพัฒนาท้องถิ่น โดยระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดมีประสิทธิภาพการให้บริการต่าง ๆ ทั้งการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น การอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่นให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม เสมอภาคและเท่าเทียม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพได้รับความพึงพอใจการให้บริการของภาครัฐ ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศสู่พัฒนาาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน

เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการ และงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือ บทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมาย ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็น ที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาญจนบุรีถือเป็น องค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรหนึ่งว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนา

ชุมชนท้องถิ่น และหรือชุมชนเมืองการพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการเข้มแข็งในระดับชาติ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมา เป็นบทเรียนในสำคัญเพื่อพัฒนา การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญจนนำไปสู่การปรับเปลี่ยนและพัฒนาที่มีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/ หน่วยงานต่าง ๆ ดังที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จะประเมินการทำงานของหน่วยงานในส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ความเกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ

จากผลการพัฒนาประเทศที่ผ่านมาภาครัฐให้ความสำคัญเรื่องของสิทธิทางวัฒนธรรมของชุมชนไม่มากนัก ซึ่งในปัจจุบันรัฐได้ให้ความสำคัญเรื่องของสิทธิชุมชน โดยการกระจายอำนาจการปกครอง มีกลไกการบริหารทรัพยากรในชุมชนผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ปกป้องสิทธิทางวัฒนธรรมของชุมชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ก็เช่นกันมีการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและจารีตประเพณีท้องถิ่นให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเมื่อหน่วยงานได้เข้าไปให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนทาง อบต.ไม่ทราบว่ามีผลที่ให้บริการกับประชาชนมีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการรับชำระภาษี เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการกับประชาชนในชุมชน

ปัญหาในพื้นที่เนื่องจากความเสียหายอันเนื่องมาจากการเสื่อมสภาพของระบบไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างในพื้นที่สาธารณะที่อายุการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือการเสียหายจากอุบัติเหตุทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอได้จัดการซ่อมแซมในพื้นที่ต่าง ๆ รวมไปถึงนโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความ มุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ให้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และเสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนดแนวทางการแก้ไขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียงและความสิ้นสละเทือน มลฝอยและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสียอันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต

จากปัญหาในพื้นที่เนื่องจากความเสียหายอันเนื่องมาจากการเสื่อมสภาพของระบบไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างในพื้นที่สาธารณะที่อายุการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือการเสียหายจากอุบัติเหตุทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอได้จัดการซ่อมแซมในพื้นที่ต่าง ๆ การส่งเสริมสวัสดิการต่อผู้สูงอายุ การส่งเสริมวัฒนธรรม และประเพณี สิ่งเหล่านี้ต้องมีการวางแผนและศึกษาความเหมาะสมในการพัฒนาเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น จะต้องผ่านกระบวนการประชาคมและต้องเป็นโครงการที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด เพื่อให้แผนสามารถรองรับการพัฒนาในระยะสั้นระยะยาวได้อย่างเป็นระบบองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ เป็นหน่วยงานในภูมิภาคที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่ สภาพพื้นที่ของแต่ละท้องถิ่นที่แตกต่างกันออกไป แต่เมื่อหน่วยงานได้เข้าไปให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอต้องการทราบถึงผลงาน

ที่ให้บริการกับประชาชนมีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุง การให้บริการกับประชาชนในหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จึงได้มอบหมายให้ คณะวิทยาการจัดการ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จึงทำการประเมิน ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านงานสาธารณสุข ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านงานจัดเก็บภาษี และด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ทั้งนี้เพื่อนำ ผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งสมอ
2. เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
3. เพื่อประเมินคุณภาพด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
4. เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
5. เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งสมอ

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ

1. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
2. โครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
3. โครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
5. โครงการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
2. โครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
3. โครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
5. โครงการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ตัวแปรตาม คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2563 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
2. คุณภาพของการบริการ
3. ความพึงพอใจของประชาชน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีประชาชนทั้งหมด 3,114 คน

2. ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 355 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2563 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2563

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอใน 5 ด้าน คือ

1. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
2. โครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
3. โครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
5. โครงการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

2. การประเมินการให้บริการ หมายถึง การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

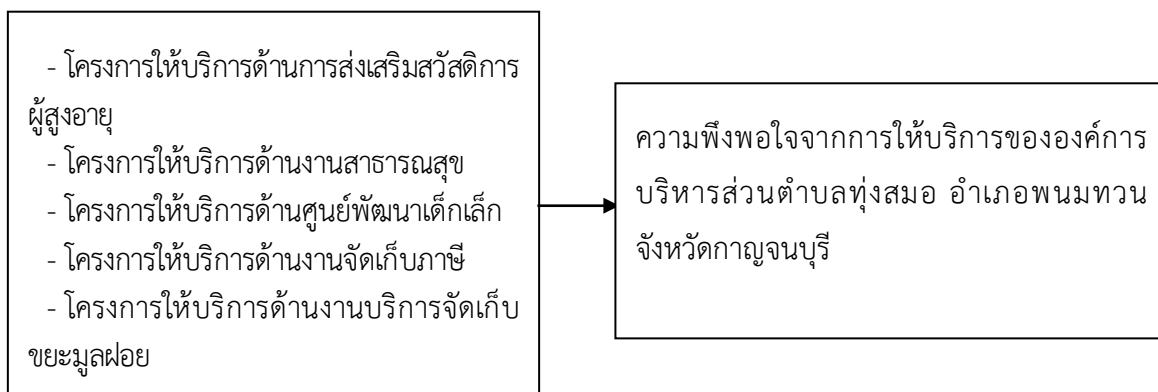
1. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
2. คุณภาพของการบริการ
3. ความพึงพอใจของประชาชน

3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ส่วนราชการภาครัฐและเอกชน ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี นี้ได้ศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นตัวแปรดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
 - 1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ
 - 1.3 ความหมายแรงจูงใจ
 - 1.4 แรงจูงใจที่มีต่อสถานการณ์
 - 1.5 ลักษณะแรงจูงใจ
 - 1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์
 - 1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ
 - 2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
4. การส่งเสริมสวัสดิการและคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ
5. งานด้านสาธารณสุข
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
7. งานจัดเก็บภาษี
8. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสาร ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือ เป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จาก แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

ความหมายของความพึงพอใจ Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Kotler & Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการ คือ การที่ผู้รับบริการ จะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ คือ ผู้รับบริการจะรับรู้่วาวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ในการ 15 ที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง

Rust & Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์โดยรวมที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยียมของการตัดสินใจซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการซ้ำ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

1.2 ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (1970 : 80-81) หรือเรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่าง ๆ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Bess (1977, pp. 142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิผล

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ภิญโญ สาร (2541, หน้า 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกันที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครู ในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะ ทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกร่วมกันให้เกิดขึ้นกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วม อย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของ โรงเรียนสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของ สังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของ ตนเอง

1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจ ใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973, 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือ มักชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” (To Move a Person to a Course of Action) แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุก ๆ วงการ

สำหรับโลเวลล์ (Lovell, 1980, p. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการ ที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการ ให้บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิล คอมนเจน (Domjan 1996, p. 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการ เพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจูงใจให้กระทำหรือตั้งรกราก เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้ เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคล สภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรม นั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่นค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็แรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลาย ๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่นตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง ค่าชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บบกตซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น และวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือ แรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงาน โดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์การที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์การกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์การและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ แน่นนอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547, หน้า 306-307)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาสดำเนินการจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งเป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุนิยามความต้องการของตน (Katz, Blumler, and Gurevitch, 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (Katz et. al, 1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป
2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need Expectation of The Mass Media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจให้ความหมาย สำคัญกับการเลือก การรับรู้ และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก หัวใจสำคัญ ของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง (McQuail, 1994, 318)

1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมุติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ดังนี้

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
2. เนื่องจากการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุม บังคับ หรือข่มขู่ให้ทำงาน ชอบให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามได้เพียงพอ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการชี้แนะสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง
3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ
4. ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y เน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์นั้นรู้จักตัวเองได้ถูกต้อง รู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน ในการบริหารนั้น มีการนำทฤษฎีเชิงจิตวิทยามาใช้จำนวนมาก เพราะการบริหารเป็นการทำงานกับ “คน” และทฤษฎีจิตวิทยาก็พูดถึงเรื่อง “คน” การศึกษาทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการควบคุมกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และภาวะผู้นำ จึงเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหาร Douglas Mc Gregor ได้ค้นพบแนวคิด “พฤติกรรมองค์การ” และสรุปว่า กิจกรรมการบริหารจัดการล้วนมีสาเหตุรากฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors) ซึ่งเป็นไปตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y คือ

ทฤษฎี X (theory x) คือ คนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (theory y) คือ คนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม ทำทนายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

สรุป Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973, p. 320)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตาคำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็น ความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูก กำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริง มากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการ งานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังมีลักษณะ สำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amplep Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการ สัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพของบริการ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพการบริการดังนี้

1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่ ให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้อง ในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือ ความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึง ความสะดวกในเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2546)

2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ การให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัด ความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะ จูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจาก การได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ภู่นาค, 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับ

ตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos, 1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมาส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิฐ และ เบรินต้า แดเนท (Katz E. and Brenda D., 1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริกว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริกว่าเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

ลิวอิส และบลูม (Lewis, and Bloom) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (1985) (Ziethaml, Parasuraman and Berry) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้

ว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีสอดคล้องกันเพียงไรข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะ เป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เจมส์ แมคคูลลูจ James S. McCullough ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Services Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูติวัฒนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล

เอื้ออาทร มีน้ำใจไม่ตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า " SERVICE " มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงค์พัฒนากุล มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสมโดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตนและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคล และทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของคน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบต่อ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์การปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดย สะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึง

ทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

Millet (1954, อ้างถึงใน มนกันต์ มีบุญลือ. 2547, หน้า 30) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานที่มี ฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลารวดเร็ว และทันต่อเวลา

3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

Kotler (2540, pp. 48-49 อ้างอิงถึง พวงทอง ปานสายลม. 2547, หน้า 8) ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ และ ลูกค้ายี่ห้อหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

ไชยรัตน์ รุจิพงศ์. (2550, อ้างถึงใน อลิษา ศรีสุกใส, 2551, หน้า 27) ได้ศึกษาถึงการบริการ (Service) ที่มีคุณภาพซึ่งประกอบไปด้วย

1) S – SATISFACTION คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

2) E – EXPECTATION คือ ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ และมีอัตราค่าน้อยกว่าที่สมควร

3) R – READINESS คือ ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4) V – VALUE คือ ความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ

5) I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้าเสมอ

6) C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการ อย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

Kotler. (2541, อ้างถึงใน พิณรุ่ง เพชรรัช, 2548, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับ ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นผลิตภัณฑ์บริการจะใช้กับธุรกิจบริการทุกประเภทที่มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยวธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ

2. ราคา (Price) คือ ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือบริการ ค่าจ้าง แรงงาน การใช้ความคิด การสร้างสรรค์ นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบและผลตอบแทนที่ต้องการด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำมาคำนวณต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ

3. ช่องทางการจำหน่าย (Channels of Distribution) เป็นกระบวนการทำงานที่ทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการตามความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามช่องทางการจัดจำหน่ายมีหลายรูปแบบ เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อ ณ สถานที่ ที่ผู้คนนิยม การติดต่อโดยไม่จำกัดเวลา เป็นต้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นสื่อการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจและทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย เป็นความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและพฤติกรรมอย่างถูกต้อง การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการลด แลก แจก แถม

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าการให้บริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการ เช่น การมีสถานที่โอเอียงสะอาด มีความร่มรื่น การจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศที่ดีและเหมาะสม การจัดสถานที่ให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้เป็น

คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- 1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป

- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมมีประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่น่าสนใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยี่ห้อต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548)

3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2550) ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด 5 ส่วนที่ 3 มาตรา 78 ดังต่อไปนี้

1. บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่

3. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนด ให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิ ฎหมายกำหนด

3.1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 75 แห่ง เท่ากับจำนวนจังหวัดที่มีอยู่ในประเทศไทย ปัจจุบันบริหารงานโดยยึดพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542

3.2) เทศบาล ตั้งขึ้นตามกฎหมายในปี พ.ศ. 2476 ปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มีเทศบาลจำนวน 1,129 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 20 แห่ง เทศบาลเมือง 85 แห่ง และเทศบาลตำบล 1,024 แห่ง

3.3) สุขาภิบาล จัดตั้งในปี พ.ศ. 2448 เป็นต้นมาจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 จึงทำให้ในปัจจุบันนี้ไม่มีหน่วยการบริหารท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลอีกต่อไป

3.4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิ ฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 3 รูปแบบ ได้แก่

3.4.1) กรุงเทพมหานคร มี 1 แห่ง จัดตั้งในปี พ.ศ. 2518 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมามีการแก้ไข 28 เพิ่มเติมอีกหลายฉบับ 39 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542 (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5), 2546, www.tambol.com)

3.4.2) เมืองพัทยา มี 1 แห่ง จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2521 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

3.4.3) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งในปี พ.ศ. 2537 ภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายอีกครั้ง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6,744 แห่ง

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

- ที่ตั้ง

ตำบลทุ่งสมอ ตั้งอยู่ทางตะวันตกของอำเภอพนมทวน ระยะทางจากตำบลทุ่งสมอถึงอำเภอพนมทวน 8 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี 15 กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองโรง, ตำบลพนมทวน อำเภอพนมทวน

2. รับจ้างทั่วไป
 3. อื่น ๆ เช่น รับราชการ, ประกอบธุรกิจส่วนตัว
2. หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
1. ปั้มน้ำมัน 1 แห่ง
 2. โรงงานสีข้าว 7 แห่ง

- สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

1. โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง คือ
 - โรงเรียนวัดทุ่งสมอ
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลทุ่งสมอ
3. ห้องสมุดประจำตำบลทุ่งสมอ
 - ตั้งอยู่ที่บ้านตรอกสะเดา หมู่ที่ 2
4. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 2 แห่ง ดังนี้
 - ตั้งอยู่ที่บ้านหนองตาหมื่น หมู่ที่ 1
 - ตั้งอยู่ที่บ้านตรอกสะเดา หมู่ที่ 2

2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัดทุ่งสมอ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

3. การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
- อาสาสมัครสาธารณสุข

4. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ตำรวจชุมชน ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
- ศูนย์ อปพร. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
- ศูนย์ประสานงานรักษาความปลอดภัยท้องถิ่น (ศปถ.)

5. ศูนย์สาธิตการเกษตร

- ตั้งอยู่ที่บ้านดอนปรก หมู่ที่ 4

6. ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

- ตั้งอยู่ที่บ้านดอนปรก หมู่ที่ 4

7. ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเฉลิมพระเกียรติ

- ตั้งอยู่ที่บ้านตรอกสะเดา หมู่ที่ 2

- การบริการขั้นพื้นฐาน

1. การคมนาคม

- ตำบลทุ่งสมอ มีถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 324 สายกาญจนบุรี ทางหลวงจังหวัด สายบ้านทุ่งสมอ-ดอนเจดีย์, ทุ่งสมอ-หัววัง การเดินทางเข้าสู่จังหวัดกาญจนบุรี โดยรถโดยสารประจำทางสายกาญจนบุรี - สุพรรณบุรี และเดินทางไปดอนเจดีย์, หัววัง โดยรถโดยสารประจำทางสายดอนเจดีย์-กาญจนบุรี

2. การไฟฟ้า

- ตำบลทุ่งสมอ มีไฟฟ้าครัวเรือนใช้ทุกครัวเรือน โดยได้รับบริการจ่ายกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนมทวน

3. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย 1 แห่ง อยู่ที่หมู่ที่ 2

4. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- บ่อน้ำตื้น 8 แห่ง บ่อโยก 2 แห่ง

- ฝายน้ำล้น 3 แห่ง

- คลองชลประทาน โครงการชลประทานแม่กลองใหญ่

5. การสื่อสาร

- ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีเพียงบางจุดในเขตชุมชนหนาแน่น จึงไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ

6. ทรัพยากรธรรมชาติ

- ในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งสมอ มีทรัพยากรป่าไม้ที่เสื่อมสภาพตั้งอยู่ที่บ้านหนองสังข์, บ้านหนองตาหมื่น หมู่ที่ 1 ส่วนทรัพยากรธรรมชาติไม่พบในเขตพื้นที่

- สิ่งแวดล้อม

- ขยะมูลฝอย ในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งสมอมีปริมาณขยะไม่มากนัก สามารถกำจัดเก็บและขนโดยรถบรรทุกขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล แล้วนำไปเผาทิ้งที่บริเวณที่ทิ้งขยะหมู่ที่ 1 บ้านหนองตาหมื่น

- น้ำเสีย ในเขตตำบลทุ่งสมอ น้ำเสียที่พบเป็นน้ำเสียจากครัวเรือน ซึ่งมีปริมาณไม่มาก โดยระบายน้ำเสียทิ้งลงรางสาธารณะและท่อระบายน้ำที่มีอยู่คู่กับถนนสายต่าง ๆ ในหมู่บ้าน โดยจะไหลไปรวมกันที่บริเวณท้ายบ้านทุ่งสมอ หมู่ที่ 3

- ฝุ่นละออง ปริมาณฝุ่นละอองในเขตตำบลทุ่งสมอ มีไม่มากนักซึ่งมาจากการเผาวัชพืชโรงสีข้าว และจากการสัญจรไปมาภายในตำบล ซึ่งไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4. การส่งเสริมสวัสดิการและคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ

คุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญ

ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ส่วนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนั้น ถือเป็นการลงทุนในระยะยาวที่ผู้บริหารองค์กรที่ประสบความสำเร็จทุกคนต้องให้ความสำคัญและใส่ใจ แต่ปัจจุบันผู้บริหารกลับไม่ได้ให้ความสนใจต่อการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรเท่าที่ควรนักกลับมุ่งเน้นที่นโยบายระยะสั้นต่าง ๆ ที่เน้นเห็นผลในระยะสั้น ปัญหาที่สำคัญมีอยู่ว่าแล้วเราจะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในอนาคตและมุ่งสู่ความสำเร็จนั้นได้อย่างไร

เพราะฉะนั้นสิ่งที่เป็นตัวช่วยหรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตนั้นมีอยู่มากมาย สิ่งหนึ่งที่เราไม่สามารถละเลยที่จะนึกถึงนั่น คือ ปัจจัย 4 อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย ซึ่งนับเป็นปัจจัยพื้นฐานเบื้องต้นในการดำรงชีวิต ที่สำคัญ ซึ่งมนุษย์ทุกคนจะขาดเสียมิได้ ส่วนตัวชี้วัดอื่น ๆ นั้น จากประเด็นในเรื่องนิยามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อจะเชื่อมโยงคุณภาพชีวิตกับการวัดเข้าด้วยกัน พบว่า การวัดคุณภาพชีวิตควรมีองค์ประกอบของดัชนีคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นตัวชี้วัดทางสังคมที่สำคัญจำแนกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย (Objective Well being) และตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) (Newman, 1975; Horley and Little, 1985; Hankiss, 1983; Baster, 1985)

1. ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย (Objective Well-being) เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจ มุ่งไปที่วัตถุ รายได้ของชาติหรือครัวเรือนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตัวอย่างของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย ได้แก่ อัตราการอ่านออกเขียนได้ อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด ประเภทของที่อยู่อาศัย และค่าครองชีพ ผู้วางนโยบายมักใช้ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยวัดคุณภาพชีวิตของระดับครัวเรือน ชุมชน เมือง และประเทศ การประเมินตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัยมักจะเกี่ยวข้องกับการใช้สถิติ

2. ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ ความรู้สึก ทัศนคติ และความเข้าใจในระดับบุคคล ซึ่งดูเหมือนเป็นสิ่งที่จะต้องไม่ได้เนื่องจากมีความยากในการกำหนดและวัด ตัวชี้วัดนี้ถูกออกแบบมาเพื่อวัดความสุขและความพึงพอใจของมนุษย์ แนวคิดของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย สัมพันธ์กับความเข้าใจและทัศนคติในเรื่องของชีวิตที่เป็นสุขทั้งด้านครอบครัว เพื่อนฝูง และมาตรฐานความเป็นอยู่ ชี้ให้เห็นว่าการประเมินเชิงอัตวิสัยอยู่บนพื้นฐานของการรายงานความเข้าใจ ความรู้สึกและการตอบสนองของบุคคล

อย่างไรก็ดี หลังจากได้ทราบเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตแล้ว ยังมีทักษะที่จำเป็นอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับอนาคตอีก เรามาดูกันก่อนว่าอะไรคือปัจจัยชี้นำที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่ออนาคตการทำงานและส่งผลกระทบต่อทักษะที่จำเป็นในการทำงานบ้าง มีหน่วยงานอิสระแห่งหนึ่งของต่างประเทศชื่อ The Institute for the Future (ITF) ได้ศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบถึงทักษะในการทำงานที่จำเป็นสำหรับอนาคตในปี 2020 ไว้ซึ่งก็จะเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับพวกเราในการพัฒนาทักษะและคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณบุคลากรทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมีปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอยู่ 6 ประการด้วยกัน (ขวัญตา พระธาตุ, 2555) คือ

1. คนจะมีอายุยืนมากขึ้น ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นทั่วโลก และจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเรียนรู้ของคน

2. เครื่องมือและระบบในการทำงานที่เป็นอัจฉริยะมากขึ้น โดยเราจะมีเครื่องมือในการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ในรูปแบบที่เราไม่เคยเห็นมาก่อน (หลักฐานที่ชัดเจนคือการถือกำเนิดของ Tablet)

3. Computational World ที่เราจะมีข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เปลี่ยนไปในอีกรูปแบบหนึ่ง

4. สื่อในรูปแบบใหม่ๆ ที่จะทำให้การสื่อสารของเราเปลี่ยนไป การรับรู้ในสื่อต่าง ๆ อาจจะมีมากกว่าเพียงแค่ตัวอักษรและรูปภาพแบบในปัจจุบัน

5. โครงสร้างองค์กรและรูปแบบการทำงานใหม่ๆ อันเกิดจาก Social Technology ทำให้เกิดรูปแบบการผลิตและการดำเนินงานใหม่ๆ

6. โลกที่เชื่อมต่อกันมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อรูปแบบการทำงานขององค์กร

จากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้ทักษะที่สำคัญต่อการทำงานในโลกอนาคตเปลี่ยนไปเช่นเดียวกัน โดยมีทักษะที่สำคัญอยู่ 10 ประการด้วยกัน

1. ความสามารถในการทำความเข้าใจถึงนัย หรือความหมายที่อยู่เบื้องลึก (Meaning & Insight) ซึ่งจะเป็นสิ่งซึ่งเครื่องจักร อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีไม่สามารถทำได้

2. สามารถประเมินและรับรู้ต่ออารมณ์ การเปลี่ยนแปลงของสังคมหรือบุคคลรอบข้างได้ (Social Intelligence)

3. ความสามารถในการคิดสิ่งใหม่ๆ ที่แตกต่างจากสิ่งที่เป็นอยู่ประจำ (Novel & Adaptive Thinking)

4. ความสามารถในการทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลายและแตกต่าง (Cross-Cultural Competency)

5. ความสามารถในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างมากมายมหาศาลไปสู่สิ่งที่ประโยชน์ (Computational Thinking)

6. ความสามารถในการพัฒนาและสร้างข้อมูลบนสื่อรูปแบบใหม่ๆ อีกทั้งความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสื่อใหม่ๆ สำหรับการสื่อสาร (New Media Literacy)

7. ความสามารถในการเข้าใจในเนื้อหาและสิ่งต่าง ๆ ข้ามศาสตร์ ที่ไม่ได้ยึดติดอยู่กับศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่งเท่านั้น (Transdisciplinarity)

8. การคิดเชิงออกแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ในด้านต่าง ๆ (Design Mindset)

9. ความสามารถในการจัดลำดับและแยกแยะงาน ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่มีความสำคัญออกมาได้ (Cognitive Load Management) ซึ่งเป็นปัญหาของคนทำงานในปัจจุบันจำนวนมาก

10. ความสามารถในการทำงานให้เพื่อนร่วมทีมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันในสภาวะการทำงานที่เป็นจริง (Virtual Collaboration)

เราจะเห็นได้ว่าทักษะที่สำคัญทั้ง 10 ประการนั้นจริง ๆ แล้วไม่ได้เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับอนาคตเท่านั้น แต่ทักษะหลาย ๆ ประการได้กลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับการทำงานในปัจจุบันแล้ว ความท้าทายของพวกเรา คือ ทำอย่างไรถึงจะพัฒนาทักษะ และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานขึ้นมาทั้งในตัวเอง เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หรือลูกทีม เพื่อให้เขาเหล่านั้นได้มีทักษะที่พร้อมสำหรับ

การทำงานในอนาคต ซึ่งในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 มิติดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางด้านร่างกาย ได้แก่ การให้ความสำคัญกับสุขภาพ รู้จักบริโภคอาหารอย่างถูกสุขลักษณะและครบ 5 หมู่ หาเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายเป็นประจำ เพื่อสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์

2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางด้านอารมณ์ เป็นการสร้างเสริมสุขภาพจิตที่ดี รู้จักควบคุมอารมณ์โดยการหมั่นฝึกให้ทาน การทำงานอดิเรก การเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการ การฝึกสมาธิ เป็นต้น

3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางด้านสังคม เป็นการสร้างการยอมรับ และยกย่องจากสังคม ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อน ๆ หรือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดขึ้น การใช้เวลาว่างบำเพ็ญประโยชน์เพื่อชุมชน และการปฏิบัติตนโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น

4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางด้านสติปัญญา เป็นการเพิ่มทักษะทางด้านความรู้ให้กับตนเอง อาทิเช่น การอ่านหนังสือ การเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ การศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อสารสนเทศ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการหัดสังเกตและติดตามการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้แล้วการศึกษาก็นับว่าเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตอีกข้อที่สำคัญ เพราะทั่วโลกจะถือว่า “ประเทศที่มีอัตราการศึกษาของประชากรภายในประเทศอยู่ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสูงนั้น ย่อมถือว่า ประชากรในประเทศนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย” เช่น ประเทศ สหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ เป็นต้น

จุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การเปิดใจยอมรับตนเอง การมีความพร้อมในการศึกษาเรียนรู้และมีสติตั้งรับกับการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอยู่เสมอ จะช่วยให้คุณสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้ยังมีเทคนิคในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตนั้น 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. วางแผนล่วงหน้า เพราะความสำเร็จที่ได้มาส่วนใหญ่มักจะมาจากแผนงานที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กำหนดระยะเวลารูปแบบของกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนี้แล้วหลังจากสิ้นสุดใน ทุก ๆ กิจกรรมควรมีการวัดและประเมินผลตรวจสอบเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขสำหรับ แผนงานครั้งใหม่ในคราวหน้าต่อไป

2. ขจัดความขี้เกียจ เพราะความขี้เกียจนี้แหละเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เมื่อปล่อยให้ความขี้เกียจเข้ามาเยือนแล้วก็ยากเหลือเกินที่จะสลัดมันออกไป เพราะฉะนั้นเราจึงควรสกัดความขี้เกียจนี้ ตั้งแต่เริ่มต้น โดยการไม่ผัดวันประกันพรุ่ง และควรลงมือปฏิบัติทันทีเมื่อพร้อม

3. ฝึกนิสัยประหยัด อดออม เพราะการใช้จ่ายที่ถูกรวิธและสมควรแก่ฐานะนั้น เป็นการสร้างระเบียบวินัย ขึ้นพื้นฐานให้แก่ตนเองและยังใช้เป็นหลักประกันที่แน่นอนเมื่อถึงคราวคับขันเร่งด่วนอีกด้วย

4. หัดคิดในมุมสร้างสรรค์ เป็นการคิดเชิงบวก คิดแต่เรื่องที่ดีงาม มองปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นเรื่องเล็กที่สามารถ แก้ไขได้ การหัดเปิดมุมมองใหม่ ๆ กับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รายล้อมรอบ ๆ ตัวนั้น เป็นการพัฒนาระบบการทาง ความคิดและสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้น หลีกเลียงการมองตนเองเป็น

ศูนย์กลาง พร้อมกันนั้นควรหัดรับฟัง ให้มากและสละเวลาบางส่วนแลกเปลี่ยนเสวนาแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นอยู่เสมอ

5. ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เปรียบเสมือนกับบททดสอบบทหนึ่งที่จะนำทางเราสู่ความสำเร็จ เมื่อเราคิดจะลงมือทำการสิ่งใด ควรตั้งรับและเตรียมใจไว้ว่า “ทางเดินสู่ความสำเร็จนั้น ย่อมต้องมี อุปสรรคขวากหนามเป็นเพื่อนร่วมเดินทางด้วยเสมอ” ปัญหาทุกปัญหาจึงมาพร้อม ๆ กับความสำเร็จ และเมื่อใดที่เราพบกับความสำเร็จ เราจะรู้ว่า “ไม่ว่าจะอีกกี่สิบปัญหาในภายหน้า เราก็จะสามารถผ่านพ้นมันไปได้ เหมือนอย่างคราวนี้เช่นกัน”

6. เคารพตนเอง โดยเชื่อมั่นในความสามารถให้โอกาสตนเองในการกล้าลองผิดลองถูก เพราะ ผู้ที่สามารถยืดหยัดอยู่บนความสำเร็จนั้นได้ ล้วนแล้วแต่ผ่านบททดสอบ ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ มานับไม่ถ้วน

กระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

1. การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. การสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. วางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งควรจัดทำทั้งแผนระยะยาว และแผนประจำปี เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการและติดตามความก้าวหน้า โดยในแผนควรประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการระยะยาว ผู้รับผิดชอบ ดัชนีความก้าวหน้า
5. การดำเนินการตามแผน ควรสื่อสารการสร้างความสำเร็จให้บุคลากรทราบถึงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรและบุคลากร
6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

หัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เริ่มต้นจากเราจะต้องศึกษาและเข้าใจความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต และฝึกฝนทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตก่อน หลังจากนั้นต้องเข้าใจกระบวนการดำเนินการโดยอาศัยเทคนิคในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองหรือคนในองค์กรให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตได้ นอกจากนี้ความมุ่งมั่นของผู้บริหารสูงสุด การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และการทบทวนปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงจะประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและสร้างความผูกพันในองค์กรให้เกิดขึ้นได้อย่างจริงจัง พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมั่นคง

ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส

ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็ก หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้าย คือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลผลิตมาก คือ รายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากรวัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุ และยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ ทำให้ภาระมากขึ้นไม่เป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลกำหนดการเตรียมความพร้อมของสังคมผู้สูงอายุโดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปีมากขึ้นเนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศมีอัตราน้อย ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 .ในปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ. 2563 (UN : 1999) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้อยู่ในวัยทำงานต้องดูแลผู้สูงอายุ แสดงว่า ปี 2533 มีประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15- 59 ปี) 10 คน ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และประมาณการว่า ในปี 2563 ภาระของประชากรวัยทำงานในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประชากรวัยทำงาน 4 คน จะต้องดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ: 2543) ผลคือรัฐมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุน้อยลง ผลการสำรวจผู้สูงอายุในปี 2545 พบว่า ประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 20.7 เป็นผู้ยากจน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปีต่อคน (ศิริวรรณ ศิริบุญ; ชนตติ มิลินทางกูร, 2551)

โครงการเบี้ยยังชีพเริ่มต้นปี 2536 อยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ จัดสรรให้ผู้สูงอายุทุกจังหวัด หมู่บ้านละ 3-5 คน ในระยะแรกการดำเนินงานของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ และเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้กรมประชาสงเคราะห์ ถ่ายโอนภารกิจมาให้กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานครดูแลแทน การติดตามผลการดำเนินงานเบี้ยยังชีพ อาศัยกลไกของคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และในสัณภูมิภาคว่าจะมีสำนักงานพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นหน่วยงานประสานในระดับพื้นที่ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : 2550) และเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีอนุมัติเพิ่มเงินต่อเดือน แต่รวมกันไม่เกิน 1,000 บาท โดยจัดสรรงบประมาณให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับคือผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. งานด้านสาธารณสุข

ความหมายของการสาธารณสุขมูลฐาน

การสาธารณสุขมูลฐาน เป็นกลวิธีทางสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการบริการสาธารณสุขของรัฐที่มีอยู่เดิม โดยให้ความสำคัญในการดำเนินงานระดับตำบลและหมู่บ้าน ด้วยการผสมผสานการให้บริการทั้งทางด้านการรักษา พยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพที่ประชาชนดำเนินการเอง ซึ่งประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล โดยได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านวิชาการ ข้อมูลข่าวสาร การให้การศึกษาฝึกอบรม และระบบส่งต่อผู้ป่วย โดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเป็นหลัก และผสมผสานการพัฒนาการสาธารณสุขกับการพัฒนาด้านการศึกษา การเกษตรและสหกรณ์ และการพัฒนาชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองและพึ่งตนเองได้

หลักการและเหตุผลของการสาธารณสุขมูลฐาน

ตามนโยบายการเร่งรัดพัฒนาชนบทที่จะทำให้ประชาชนในชนบทส่วนใหญ่ของประเทศ ซึ่งมีฐานะยากจน ต่ำการศึกษา และมีสถานภาพทางสุขภาพต่ำ ให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้นนั้น รัฐบาลถือว่าสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ ประชาชนในชนบทเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการบริการสุขภาพที่ดี แต่การบริการสาธารณสุขที่รัฐบาลได้ดำเนินการมา ยังไม่สามารถครอบคลุมประชากรส่วนใหญ่ได้งบประมาณที่กระทรวงสาธารณสุขได้รับประมาณ ร้อยละ 4 - 5 ของงบประมาณทั้งประเทศนั้น ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 65 - 80 นำไปใช้ในการจัดสร้างสถานบริการสาธารณสุขต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย และสำนักงานผดุงครรภ์ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดบริการสาธารณสุขสามารถให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมเพียงร้อยละ 15 - 30 เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงกับสถานบริการสาธารณสุข เช่น ในเขตเมือง หรือ ตำบลใกล้เคียง นอกจากมีงบประมาณจำกัดแล้ว การกระจายบุคลากรทางการแพทย์ และการสาธารณสุขยังไม่สมดุลกันอีกด้วย คือ แพทย์ และบุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่ประจำอยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือ ตามเมืองใหญ่ มีเพียงส่วนน้อยที่ประจำอยู่ในชนบท และเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ก็คือ สถานบริการสาธารณสุขที่มีอยู่นั้น ประชาชนไม่ได้ใช้ประโยชน์เท่าที่ควร ทั้งทางด้าน การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสุขภาพ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องสุขภาพอนามัย และประโยชน์ของสถานบริการสาธารณสุขของรัฐที่มีอยู่ บริการสาธารณสุขของรัฐบาลได้ดำเนินการมากกว่า 40 ปี โดยการจัดเป็นระบบที่สอดคล้องกับระบบการบริหารงานส่วนภูมิภาค คือ ตำบล อำเภอ จังหวัด ในระดับตำบล กระทรวงสาธารณสุขจัดให้มีสถานีอนามัย และมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอย่างน้อยสองคนอยู่ประจำให้บริการสาธารณสุขพื้นฐาน ในระดับอำเภอมีโรงพยาบาล หรือโรงพยาบาลชุมชน ในทุกอำเภอที่มีประชาชนอยู่ค่อนข้างหนาแน่น มีแพทย์ประจำอย่างน้อย 1 คน และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ รวมเป็นทีมงานบริการสาธารณสุข งานของโรงพยาบาลชุมชนนั้นมีความสามารถสูงกว่าบริการสาธารณสุขพื้นฐานที่สถานีอนามัยตำบล เพราะมีงานด้าน การรักษาพยาบาลและดูแลผู้ป่วยมากกว่า นอกจากนั้นโรงพยาบาลชุมชนยังคอยรับรักษา หรือให้คำปรึกษาเมื่อสถานีอนามัยตำบลได้ส่งผู้ป่วยที่เกินขีดความสามารถที่ตนจะทำการรักษาได้มาให้ในเรื่องของการเจ็บป่วยโดยทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน

สามารถให้การช่วยเหลือได้แทบทั้งหมด ยกเว้นแต่อาการป่วยบางชนิดที่ต้องการการดูแล หรือ การตรวจอย่างละเอียดถี่ถ้วน หรือต้องการผ่าตัดที่ค่อนข้างจะซับซ้อน โรงพยาบาลชุมชนจึงจะส่งต่อไปให้โรงพยาบาลจังหวัด หรือที่เรียกว่า โรงพยาบาลทั่วไปในขณะนี้ โรงพยาบาลทั่วไปมีการรักษา กว้างขวางและลึกซึ้งมากกว่าโรงพยาบาลชุมชน เพราะมีแพทย์ เจ้าหน้าที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ในการรักษาพยาบาลมากกว่า แม้รัฐบาลจะได้พยายามจัดให้มีระบบบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง แต่ก็ยังมีปัญหา ซึ่งนับว่าจะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากทรัพยากรของ รัฐมีจำกัด และประชาชนเพิ่มมากขึ้น ทุก ๆ ปี ประกอบกับในปัจจุบันและอนาคต ทรัพยากรธรรมชาติก็จะลดลง ถ้าสภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมเติบโตซำก็จะไม่ทันสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้ ด้วยเหตุนี้บริการ สาธารณสุขที่รัฐจัดให้อาจไม่สามารถจะแก้ปัญหาได้ ถ้าหากไม่หากลวิธีในการแก้ปัญหาเสียใหม่

นอกจากนี้ เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาสาธารณสุขที่พบในชนบทนั้น มากกว่า ร้อยละ 70 เกิดจากความไม่รู้ไม่เข้าใจเรื่องราวของโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ซึ่งสามารถป้องกันได้ ด้วยตนเอง ความไม่รู้และไม่เข้าใจนี้ทำให้ประชาชนต้องประสบกับอันตรายยิ่งขึ้น เมื่อมีโรคร้ายแรง แล้วจะลองดูแลรักษาตัวเอง โดยไม่ไปปรึกษาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่สถานีอนามัย โรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลจังหวัดในระยะเริ่มแรก ทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิตไปโดยไม่ควร เหตุผลที่สำคัญมาก ประการสุดท้ายก็คือ สุขภาพอนามัยนั้นเป็นเรื่องส่วนบุคคล ทุกคนมีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะรู้และมี ส่วนรับผิดชอบในสุขภาพอนามัยของตนเอง รัฐบาลมีหน้าที่ให้ประชาชนมีความรู้ ความสามารถที่จะ ป้องกันดูแลตนเองอย่างเท่าเทียมกัน

ดังนั้น การที่จะขยายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมประชากรในชนบทให้มากยิ่งขึ้น มีการใช้ประโยชน์ของสถานบริการต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ประชาชนสามารถรักษาโรคอย่างง่าย ๆ ได้ เพราะประชาชนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสุขภาพอนามัยของตนเอง กระทรวงสาธารณสุขจึงคำนึงถึง กลวิธีใหม่ คือ พัฒนาประชาชนให้เกิดความรู้ความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือดำเนินการสาธารณสุข ที่จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานได้ด้วยตนเอง โดยวิธีการนี้ก็จะมีการสาธารณสุขที่ประชาชนทำได้ และที่ประชาชนทำไม่ได้ รัฐบาลจะทำในสิ่งที่ประชาชนทำไม่ได้ และจะต้องทำการพัฒนาสนับสนุน ให้ประชาชนเกิดความสามารถทำในสิ่งที่เขาสามารถทำได้ โดยอาศัยวิทยาการต่าง ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ จะพอเห็นได้ว่า แม้ว่าทรัพยากรไม่เพิ่มขึ้นบริการสาธารณสุขที่จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานก็สามารถ เข้าถึงประชาชนได้ทุกคน

6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมายถึง สถานที่ดูแลและให้การศึกษาคเด็ก อายุระหว่าง 3 - 5 ปี มีฐานะเทียบเท่าสถานศึกษา เป็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งเอง และ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของส่วนราชการต่าง ๆ ที่ถ่ายโอนให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เช่น ศูนย์อบรม เด็กก่อนเกณฑ์ในวัด/ มัสยิด กรมการศาสนา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรมการพัฒนาชุมชน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เด็ก 3 ขวบ) รับถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการ การประถมศึกษาแห่งชาติ ฯลฯ ซึ่งต่อไปนี้ เรียกว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเด็กเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติ

ในอนาคต การพัฒนาเด็กให้ได้รับความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญาจึงนับเป็นภารกิจสำคัญที่หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบจะต้องตระหนัก และให้ความสนใจ เพื่อให้การพัฒนาเด็กเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐานเหมาะสมกับวัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาเด็ก ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ไม่ว่าจะเป็้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดก็ตาม ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หรือเมืองพัทยาที่ดีล้วนแต่มีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดตั้ง และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพร้อมทั้งรับถ่ายโอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กซึ่งเดิมอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพ และได้มาตรฐานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็กได้อย่างมีคุณภาพ และเหมาะสม ซึ่งจะเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ต่อไป สำหรับมาตรฐานดังกล่าว ได้รวบรวมและจัดทำขึ้นจำแนกออกเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ

เป็นการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ เช่น คุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร ตลอดจนผู้ทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น

2. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ เป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับพื้นที่ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ตั้ง จำนวนชั้นของอาคาร ทางเข้า - ออก และประตูหน้าต่าง ตลอดจนพื้นที่ใช้สอย อื่น ๆ เป็นต้น

2.2 สิ่งแวดล้อม เป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร เช่น แสงสว่าง เสียง การถ่ายเทอากาศ สภาพพื้นที่ภายในอาคาร รั้ว สภาพแวดล้อมและมลภาวะ เป็นต้น

2.3 ด้านความปลอดภัย เป็นการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น การกำหนดมาตรการป้องกันความปลอดภัย และมาตรการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น

3. ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร ได้แก่ คุณลักษณะของเด็กที่พึงประสงค์ 12 ประการ คุณลักษณะตามวัย (ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา) การจัดประสบการณ์ ตลอดจนการจัดกิจกรรมประจำวันสำหรับเด็ก เป็นต้น

4. ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน เช่น การประชุมชี้แจงให้ราษฎรในชุมชนทราบถึง ประโยชน์และความจำเป็นของการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การจัดให้มีกองทุน ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผลรวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วม จากชุมชน หรือประชาคมในท้องถิ่น เป็นต้น

มาตรฐานด้านบุคลากร และการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประกอบด้วย ผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกฯ และปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนบุคลากรซึ่ง ทำหน้าที่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อาทิ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหารและผู้ทำ ความสะอาด เป็นต้น โดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ในการบริหารจัดการเพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานให้ การศึกษาและพัฒนาการสำหรับเด็กได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการด้วยความเหมาะสม และเป็นไป ตามความต้องการของท้องถิ่น ดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ

1.1 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกเทศมนตรี นายกองค์การ บริหารส่วนตำบล ปลัดเทศบาล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงผู้บริหารการศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากองการศึกษา ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1.1.1 มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงาน ด้านการให้การศึกษา และพัฒนาการเด็กเล็ก

1.1.2 มีนโยบายแผนและงบประมาณเพื่อการดำเนินงานที่ชัดเจนในการ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กให้มีคุณภาพ

1.2 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร และผู้ทำความสะอาด ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1.2.1 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีสถานภาพเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นหรือ พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตราฐานทั่วไปหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงาน ส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานจ้างที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการศึกษาขึ้นไปสาขาวิชาเอก อนุบาลศึกษา หรือปฐมวัย หรือปริญญาทางการศึกษา หรือทางวิชาชีพสาขาอื่น ๆ ที่คณะกรรมการ กลางพนักงานส่วนท้องถิ่นรับรอง และมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัย มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

2) มีคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามมาตราฐานทั่วไปที่ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด

3) มีความรู้เรื่องโภชนาการ และอาหารเป็นอย่างดี

- 4) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
- 5) ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก
- 6) ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท

7) แพทย์ให้การรับรองว่ามีสุขภาพจิตดี สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด

1.2.2 ผู้ดูแลเด็ก มีวุฒิการศึกษาตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีสถานภาพเป็นพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตราฐานทั่วไป หรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงานจ้างที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) มีคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามมาตราฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด
- 2) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
- 3) ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก
- 4) ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท
- 5) แพทย์ให้การรับรองว่ามีสุขภาพจิตดี สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อ ร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด
- 6) มีระดับวุฒิภาวะ และบุคลิกลักษณะเหมาะสม ทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรัก ความอ่อนโยน เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสม
- 7) เป็นบุคคลที่มีความรักเด็ก มีอุปนิสัยสุ่มเยือกเย็น และมีความขยันอดทน
- 8) มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

1.2.3 ผู้ประกอบอาหาร ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้ มีคุณสมบัติ เช่นเดียวกับผู้ดูแลเด็ก ยกเว้น วุฒิการศึกษา ควรจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าภาคบังคับ และควรเป็นผู้มีความรู้เรื่องโภชนาการ และอาหารเป็นอย่างดี

1.2.4 ผู้ทำความสะอาด ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้ มีคุณสมบัติ เช่นเดียวกับผู้ดูแลเด็ก ยกเว้น วุฒิการศึกษา ควรจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าภาคบังคับ

2. ด้านบทบาทหน้าที่

2.1 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- 1) สำรวจความต้องการของชุมชน ในการจัดตั้ง และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) กำหนดโครงสร้างการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเล็กตามความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล สถานที่ และฐานะการคลังของแต่ละท้องถิ่น

3) จัดทำแผนงานโครงการ และงบประมาณในการจัดตั้ง และสนับสนุน การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้งจัดทำบัญชีขอความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น

4) จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5) จัดทำระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

6) กำหนดแผนปฏิบัติการและงบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนา เด็กเล็กทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

7) ควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพและ ถูกต้องตามหลักวิชาการ

2.2 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบดูแลบุคลากรและ การดำเนินงานภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนงานที่วางไว้อย่างถูกต้อง ตามหลักวิชาการ และด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์ต่อเด็กมากที่สุด

2.3 ผู้ดูแลเด็ก ควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1) ปฏิบัติหน้าที่ตามกิจวัตรของเด็กเพื่อให้เด็กมีความเจริญเติบโตมีพัฒนาการ ทุกด้านตามวัย

2) ส่งเสริมพัฒนาการของเด็กในลักษณะบูรณาการเชิงสร้างสรรค์ กล่าวคือ ให้เด็กได้พัฒนาด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และจริยธรรมไปพร้อม ๆ กัน โดยให้อากาศเด็กเรียนรู้จาก สิ่งของ และผู้คนที่อยู่รอบข้าง ซึ่งเด็กจะเรียนรู้โดยประสาทสัมผัสทั้งห้า การเคลื่อนไหวการเล่น และ การลงมือกระทำ ดังนั้น ผู้ดูแลเด็กจะต้องส่งเสริมให้อากาศเด็กได้พัฒนาอย่างเต็มที่รวมทั้งการ ปฏิสัมพันธ์กับเด็กด้วยคำพูด และกิริยาท่าทางที่นุ่มนวล อ่อนโยน แสดงความรักความอบอุ่นต่อเด็ก

3) สังเกต และบันทึกความเจริญเติบโต พฤติกรรม พัฒนาการต่าง ๆ ของเด็ก เพื่อจะให้เห็นความเปลี่ยนแปลงทั้งปกติ และผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเด็ก ซึ่งจะนำไปสู่การค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขได้ทัน่วงที

4) จัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เหมาะสมในการพัฒนาเด็กทุกด้าน ทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารให้สะอาด มีความปลอดภัย และเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก

5) ประสานสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง และสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครองและสมาชิก ในครอบครัว เพื่อทราบถึงพฤติกรรม พัฒนาการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง

6) มีการพัฒนาตนเองในทางวิชาการ และอาชีพ ใฝ่หาความรู้ และพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ ดังนี้

- การพัฒนาด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะอาชีพอย่างต่อเนื่อง เช่น การศึกษาหาความรู้ การเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ การติดตามความเปลี่ยนแปลง ด้านความรู้ และเทคโนโลยีโดยอาศัยสื่อที่หลากหลาย รวมทั้งการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีคุณภาพ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกและการจัดตั้งชมรมเครือข่าย สำหรับผู้ดูแลเด็ก ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ผู้ดูแลเด็ก

- การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์สังคม จิตใจ และจริยธรรม โดยเน้นการพัฒนาตนเอง การรู้จักตนเอง และผู้อื่น การสื่อสาร และการปรับตัว ต่อการเปลี่ยนแปลง

7) รู้จักใช้ประโยชน์จากแหล่งข้อมูล ความรู้ และเครือข่ายการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และแหล่งข้อมูล ต่าง ๆ ในชุมชน ดังนี้

- หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวงมหาดไทย (กรมการพัฒนาชุมชน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) กระทรวงแรงงาน (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน) กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดลมหาวิทยาลัยราชภัฏ) กระทรวงสาธารณสุข (กรมอนามัย กรมสุขภาพจิต) กระทรวงวัฒนธรรม(กรมการศาสนา) กระทรวงกลาโหม (กองทัพเรือ) เป็นต้น

- องค์กรเอกชน สมาคม และมูลนิธิต่าง ๆ เช่น สมาคม วาย ดับเบิลยูซี เอ มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัมในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก มูลนิธิช่วยเหลือเด็กยากจน ซี ซี เอฟ ในประเทศไทยสภา องค์การพัฒนาคเด็กและเยาวชนแห่งชาติ (สอตย.) องค์การยูนิเซฟ เซฟเดอะчилเดรน ยู เอส เอสสภาสตรีแห่งชาติในพระบรมราชินูปถัมภ์ สหทัยมูลนิธิ มูลนิธิดวงประทีป เป็นต้น

- แหล่งข้อมูลความรู้ในชุมชน เช่น สถานีอนามัย โรงพยาบาล สถานรับเลี้ยงเด็กในนิคมต่าง ๆ สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัด (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่าง ๆ โรงเรียนประถมศึกษาในชุมชน ศูนย์สื่อประจำหมู่บ้านของสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์สงเคราะห์เด็กปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในชุมชน (กรุงเทพมหานคร) ข้าราชการครู หรือข้าราชการอื่น ๆ ซึ่งเป็นผู้ทรงความรู้ หรือที่เกษียณอายุแล้ว เป็นต้น

2.4 ผู้ประกอบอาหาร ควรมีบทบาทหน้าที่ในการประกอบอาหารให้ถูกสุขลักษณะ ถูกอนามัย และโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัย รวมทั้งการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การจัดสถานที่เตรียมและปรุงอาหาร จัดเครื่องสุขภัณฑ์เครื่องครัวสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดการขยะถูกสุขลักษณะ

2.5 ผู้ทำความสะอาด ควรมีบทบาทหน้าที่ในการทำความสะอาด ดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งภายใน และภายนอกอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้แก่ บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้แต่งตั้งโดยกำหนดจำนวนตามความเหมาะสม โดยจะต้องประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ

ทางการศึกษา ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนกลุ่มองค์กรประชาคม ผู้แทนผู้ปกครองผู้แทนผู้ดูแลเด็ก อย่างละไม่น้อยกว่า 1 คน โดยมีหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการโดยตำแหน่ง

3.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบริหารจัดการโดยคณะกรรมการบริหารศูนย์ มีนายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่นายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายเป็นประธาน ยกเว้นศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด/มัสยิดที่รับถ่ายโอนจากกรมการศาสนาให้เจ้าอาวาสหรือผู้ที่ เจ้าอาวาสมอบหมายเป็นประธาน

3.3 การบริหารงบประมาณและการบริหารงานบุคคล เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย และมาตรฐานทั่วไปหรือหลักเกณฑ์ที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และมาตรฐานด้านบุคลากรและการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

3.4 ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ประเมินผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร และผู้ทำความสะอาด ในด้านความรู้ ความสามารถให้ เป็นไปตามมาตรฐานด้านบุคลากรและการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกำหนด และเสนอผลการประเมินให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบการพิจารณาคัดเลือกต่อไป

4. ด้านการบริหารจัดการ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ซึ่งออกตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติอำนาจและหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งรวมถึงการจัดการศึกษาด้วย และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บททางการศึกษา ก็ได้บัญญัติไว้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาระดับใดก็ได้ ตามความพร้อมความเหมาะสม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ประกอบกับแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้การศึกษาปฐมวัย หรือก่อนประถมศึกษา เป็นหน้าที่ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำ โดยให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อเป็นการกระจายโอกาสให้ประชาชนผู้ปกครองได้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพจึงควรกำหนดแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

4.1 นโยบาย

จัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (อายุ 3 – 5 ปี) ด้วยความร่วมมือของชุมชนเพื่อกระจายโอกาสการเตรียมความพร้อม และพัฒนาเด็กทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญา อย่างเหมาะสมตามวัย และเต็มตามศักยภาพ ตลอดจนเพื่อแบ่งเบาภาระของผู้ปกครอง และเป็นพื้นฐานของการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

4.2 เป้าหมาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบในการบริหารและจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพตามหลักวิชาการ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้วยความร่วมมือของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ

4.3 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เด็กได้รับการดูแลที่ถูกต้องลักษณะ และได้รับการฝึกฝนพัฒนาตามวัยและเต็มตามศักยภาพ
- 2) เพื่อพัฒนาความพร้อมของเด็กในทุก ๆ ด้านแบบองค์รวม ตามหลักจิตวิทยาพัฒนาการและหลักการจัดการศึกษาปฐมวัย
- 3) เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัด และพัฒนาความพร้อมของเด็กก่อนเข้าเรียนระดับประถมศึกษา ตลอดจนส่งเสริมให้ครอบครัวเป็นฐานในการเลี้ยงดู และพัฒนาเด็กได้อย่างถูกวิธี
- 4) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับชุมชน ให้สามารถร่วมกันวางแผน และดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้
- 5) เพื่อแบ่งเบาภาระการอบรมเลี้ยงดูเด็กของผู้ปกครองที่มีรายได้น้อย ให้สามารถออกไปประกอบอาชีพได้โดยสะดวก และเป็นโอกาสในการพัฒนาความพร้อมสำหรับเด็กทุกคนให้ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง
- 6) เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

4.4 การจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสงค์จะจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีสถานที่ อาคารและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) สำรวจความต้องการของชุมชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการสำรวจความต้องการของชุมชนในประเด็นดังต่อไปนี้
 - ความต้องการให้จัดตั้งศูนย์
 - ความต้องการในการส่งเด็กเข้าเรียน ควรมีเด็กที่รับบริการ อายุ 3 – 5 ปี ไม่น้อยกว่า 20 คน ขึ้นไป
 - ความต้องการให้ศูนย์จัดบริการ ฯลฯ
- 2) รูปแบบการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา มอบหมายให้ผู้ดำรงตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษาหรือพนักงานจ้างที่มีคุณสมบัติเพื่อแต่งตั้งเป็นหัวหน้าศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยมีหัวหน้าศูนย์รับผิดชอบการดำเนินงานภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 3) จัดทำแผนดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และขออนุมัติขอความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อนำเข้าสู่แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำบัญชีเพื่อขอรับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่นต่อไป (ตัวอย่างแผนปรากฏในภาคผนวก)

4) จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสนอขอรับงบประมาณในการดำเนินการจากผู้มีอำนาจอนุมัติ

5) จัดทำระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำระเบียบ หรือข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ตัวอย่างระเบียบ/ ข้อบังคับปรากฏในภาคผนวก)

6) จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประกาศให้สาธารณชนทราบ

7) การยุบ/ เลิก หรือรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เมื่อจำนวนเด็กเล็กที่รับบริการในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการจัดชั้นเรียน และกิจกรรมการเรียน หรือกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสงค์จะรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปเป็นแห่งเดียวกัน ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นผู้พิจารณาเสนอต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พิจารณายุบเลิกหรือรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนั้น ตามความจำเป็น และเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำประกาศยุบเลิก หรือรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแล้ว ให้รายงานจังหวัดและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ

4.5 แนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จะต้องคำนึงถึงขอบข่ายของงานสายการบังคับบัญชาและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาต้องบริหารจัดการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยจะต้องจัดให้มีการประเมินตนเองทุกปี เพื่อตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการจัดการการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสามารถให้การดูแล และพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน ควรพิจารณาจัดแบ่งงานที่จะต้องปฏิบัติในการบริหารจัดการศูนย์ฯ ให้ครอบคลุมลักษณะงาน

7. งานจัดเก็บภาษี

1. ภาษีบำรุงท้องที่ (กำหนดระยะเวลาชำระภาษี เดือนมกราคม – เมษายน ของทุกปี)

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดิน และตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษี หรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

กรณีเป็นเจ้าของที่ดินใหม่ หรือ มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่การเปลี่ยนแปลง

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่

ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ในปีนั้น

กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีบำรุงท้องที่

ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท.5) ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอภายในเดือนมกราคมของปีแรก ที่มีการตีราคาปานกลาง ของที่ดินแบบแสดงรายการที่ได้ยื่นไว้แล้วนั้นใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดงเพื่อชำระภาษีบำรุงท้องที่

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. หลักฐานที่แสดงถึงการเป็นของที่ดิน เช่น โฉนด,น.ส.3.,ส.ป.ก. ฯลฯ
4. หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท
5. หนังสือมอบอำนาจกรณีให้ผู้อื่นมาทำการแทน
6. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี)

กรณีที่เป็นการเสียภาษีในปีที่ไม่ใช่ปีที่ยื่นแบบ ภบท.5 ท่อนที่มอบให้เจ้าของที่ดิน หรือใบเสร็จรับเงินค่าภาษีปีสุดท้ายมาด้วย

ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่

1. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน

- ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท.5) พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าหน้าที่พนักงานประเมินภายในเดือนมกราคมของปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดิน

- เจ้าพนักงานประเมินจะทำการตรวจสอบและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งการประเมิน (ภบท.9 หรือ ภบท.10) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใดภายในเดือนมีนาคม

- ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี เว้นแต่กรณีที่ได้รับใบแจ้งใบประเมินหลังเดือนมีนาคม ต้องชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับการประเมิน

2. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเป็นเจ้าของที่ดินรายใหม่หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป

- เจ้าของที่ดินที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินหรือเป็นผู้ได้รับโอนที่ดินขึ้นใหม่ต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินหรือยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจำนวนที่ดินต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันได้รับโอนหรือมีการเปลี่ยนแปลงโดยให้แบบ ภบท.5 หรือ ภบท.8 แล้วแต่กรณี

- เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแล้ว จะออกใบรับไว้ให้เป็นหลักฐาน

- เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีในปีต่อไป จำนวนเท่าใด

3. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้การลดหย่อนเปลี่ยนแปลงไปหรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตราภาษีบำรุงท้องที่เปลี่ยนแปลงไป

- เจ้าของที่ดินยื่นคำร้องตามแบบ ภบท.8 พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน

- เจ้าพนักงานประเมินจะออกใบรับให้

- เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่า จะต้องเสียภาษีในปีต่อไปจำนวนเท่าใด

- การขอชำระภาษีบำรุงท้องที่ในปีถัดไปจากปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดินให้ผู้รับประเมินนำใบเสร็จรับเงินของปีก่อนพร้อมกับเงินไปชำระภายในเดือนเมษายน ของทุกปี

เงินเพิ่ม เจ้าของที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในกำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่เว้นแต่กรณีเจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่

2. ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน

3. ชีเขตแจ้งจำนวนที่ดินไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลงให้เสียภาษีเงินเพิ่มอีก 1 เท่า ของภาษีบำรุงท้องที่ประเมินเพิ่มเติม

4. ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 24 ต่อปีของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน และไม่นำเงินเพิ่มเติมตาม ข้อ 1 – ข้อ 4 มารวมคำนวณด้วย

บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่

1. ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือ ปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2. ผู้ใดจงใจไม่มาหรือยอมชีเขต หรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือ ปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3. ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชีหรือเอกสารมาตรวจสอบหรือสั่งให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระหรือไม่มาให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงตามหนังสือเรียก ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

การอุทธรณ์

ถ้าเจ้าของที่ดินไม่เห็นพ้องด้วยกับราคาปานกลางที่ดิน หรือไม่ได้รับแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่แล้ว เห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้ โดยอุทธรณ์ผ่านเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ประกาศราคาปานกลางของที่ดินหรือวันที่ได้รับแจ้งประเมินแล้วแต่กรณี

การอุทธรณ์ไม่เป็นการทุเลาการเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้ขอคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาของศาล

ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดต่อศาลภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งวินิจฉัยอุทธรณ์

การขอคืนภาษีบำรุงท้องที่

ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสียผู้นั้น มีสิทธิขอรับคืนภายใน 1 ปี ได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีบำรุงท้องที่

2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบชำระภาษี เดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ ของทุกปี)

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง และที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้าขาย ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรม ให้ญาติ บิดามารดา บุตร หรือผู้อื่นอยู่อาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมาย

ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1. เจ้าของทรัพย์สิน
2. เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละเจ้าของ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับทรัพย์สินนั้นทั้งหมด

กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

เจ้าของทรัพย์สินยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภรด.2) ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน/บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีหน้าที่เสียภาษี
2. สำเนาโฉนดที่ดิน – สัญญาซื้อขายโรงเรือน
3. สัญญาเช่าโรงเรือน/สัญญาเช่าที่ดิน
4. ทะเบียนพาณิชย์-ทะเบียนการค้า-ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
5. ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร
6. หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วน/บริษัท-งบดุล
7. ใบอนุญาตตั้งหรือประกอบกิจการโรงงาน
8. ใบอนุญาตสะสมอาหารหรือใบอนุญาตประกอบกิจการค้า

9. หลักฐานอื่น ๆ ที่แสดงการเริ่มใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน
10. แผนที่ตั้งของที่ดินและโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่เสียภาษี
11. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมีผู้ยื่นมายื่นแบบ ภรด.2 แทน)
12. ในกรณีที่โรงเรือนมีผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมกันหลายคน ให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมลงลายมือชื่อในแบบ ภรด.2 ในฐานะผู้รับประเมินทุกคน หรือจะมอบอำนาจให้คนใดคนหนึ่งก็ได้การมอบต้องทำเป็นหนังสือและปิดแสตมป์ตามกฎหมาย

ขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภรด.2) พร้อมด้วยหลักฐาน ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล
2. พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบแสดงรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินค่ารายปีและค่าภาษีที่จะต้องเสีย
4. พนักงานเก็บภาษีแจ้งการประเมิน (ภรด.8) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใด
5. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเมื่อได้รับแจ้งการประเมินแล้วจะต้องนำเงินค่าภาษีไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นต้องเสียเงินเพิ่ม

อัตราค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1. ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปี
2. อัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

เงินเพิ่มภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน เมื่อได้รับแจ้งการประเมินแล้วจะต้องนำเงินค่าภาษีต้องไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากที่ได้รับแจ้งประเมินมิฉะนั้นต้องเสียเงินเพิ่ม ดังนี้

1. ถ้าชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันพ้นกำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีค้าง
2. ถ้าเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีค้าง
3. ถ้าเกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีค้าง
4. ถ้าเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีค้าง

การชำระค่าปรับ

ผู้ใดไม่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีต่อเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200 บาท

บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1. ผู้ใดละเลยไม่แสดงข้อความในแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินตามความเป็นจริงตามความรู้เห็นของตนให้ครบถ้วน และรับรองความถูกต้องของข้อความดังกล่าว พร้อมทั้งลงวันที่ เดือน ปี และลายมือชื่อของตนกำกับไว้ เว้นแต่จะมีเหตุสุดวิสัย ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน สองร้อยบาท

2. ผู้ใดละเลยไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ ไม่แจ้งรายการเพิ่มเติมรายละเอียด ไม่นำพยานหลักฐานมาแสดงหรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถามหรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถามผู้รับประเมินในเรื่องใบแจ้งรายการ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท

3. ผู้ใดยื่นข้อความเท็จ หรือให้ถ้อยคำเท็จ หรือตอบคำถามด้วยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือจัดหาทางให้ผู้อื่นหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรหรือโดยความเป็นเท็จ โดยเจตนาละเลย โดยฉ้อโกง โดยอุบาย โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทั้งสิ้นที่หลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรก็ดี ต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

การอุทธรณ์การประเมินภาษี

เมื่อผู้เสียภาษีได้รับแจ้งการประเมินแล้ว ไม่พอใจในการประเมินของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยเห็นว่าค่าภาษีสูงเกินไป หรือประเมินไม่ถูกต้อง ก็มีสิทธิอุทธรณ์ได้โดยยื่นอุทธรณ์ต่อคณะผู้บริหารท้องถิ่นตามแบบที่กำหนด (กรด.9) ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการประเมิน และเมื่อได้รับแจ้งผลชี้ขาดแล้วยังไม่เป็นที่พอใจก็มีสิทธิฟ้องร้องต่อศาลได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับความมาให้ทราบคำชี้ขาด

3. ภาษีป้าย (กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบชำระภาษีป้าย เดือนมกราคม – มีนาคม ของทุกปี)

ภาษีป้าย หมายถึง ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดง หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใด ๆ

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ได้แก่

1. เจ้าของป้าย
2. ในกรณีที่ไม่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย หรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีป้าย

1. เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.1) ได้ที่เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมออำเภอเชียงแสน จังหวัดกาญจนบุรีภายในเดือน มีนาคม ของทุกปี

2. ผู้ใดติดตั้งป้ายอันต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคมหรือติดตั้งป้ายใหม่แทนป้ายเดิมหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้าย อันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้น ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายใหม่ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ติดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไข

3. ในกรณีที่มีการโอนย้าย(เปลี่ยนเจ้าของ) ให้ผู้รับโอนแจ้งการรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันรับโอน

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดงเพื่อเสียภาษีป้าย

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. ใบเสร็จรับเงินปีที่ผ่านมา (ถ้ามี)
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
5. หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท
6. ใบอนุญาตติดตั้งป้ายหรือใบเสร็จรับเงินจากร้านทำป้าย

ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย

1. ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.1) พร้อมด้วยหลักฐาน
2. พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเป็น 2 กรณี ดังนี้
 - 2.1 กรณีที่ผู้เสียภาษีป้ายประสงค์จะชำระภาษีป้ายในวันยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีป้าย ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและประเมินภาษีป้ายได้ทันทีให้แจ้งผู้เสียภาษีป้ายว่า จะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใด
 - 2.2 กรณีผู้เสียภาษีป้ายไม่พร้อมจะชำระภาษีในวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย พนักงานเจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งการประเมิน (ภป.3) แจ้งจำนวนเงินภาษีที่จะต้องชำระแก่ผู้เสียภาษี
3. ผู้เสียภาษีต้องมาชำระเงินค่าภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันได้แจ้งการประเมิน มิฉะนั้นต้องเสียเงินเพิ่ม
4. การชำระภาษีป้าย

เจ้าของป้ายมีหน้าที่ชำระภาษีป้ายเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่แสดงปีแรก

 - 1) ระยะเวลา ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน
 - 2) สถานที่ชำระภาษี
 - สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้
 - หรือสถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด
 - 3) การชำระภาษีวิธีอื่น
 - ธนาณัติ หรือตัวแลกเงินของธนาคารส่งจ่ายส่วนท้องถิ่น
 - ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน
 - ส่งไปยังสถานที่ตาม (2)
 - 4) การผ่อนชำระ
 1. ภาษีป้าย 3,000 บาทขึ้นไป
 2. ผ่อนชำระเป็น 3 งวดเท่า ๆ กัน
 3. แจ้งความจำนงเป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลาชำระหนี้

- ป้ายติดตั้งปีแรก
- คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด
- งวดละ 3 เดือน
- เริ่มเสียตั้งแต่งวดที่ติดตั้ง จนถึงงวดสุดท้ายของปี

งวด 1 มกราคม – มีนาคม	= 100 %
งวด 2 เมษายน – มิถุนายน	= 75 %
งวด 3 กรกฎาคม – กันยายน	= 50 %
งวด 4 ตุลาคม – ธันวาคม	= 25 %

อัตราภาษีป้าย

ลักษณะ	บาท
1) อักษรไทยล้วน	3
2) อักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ/ภาพ/เครื่องหมายอื่น	20
3) ป้ายดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ก. ไม่มีอักษรไทย ข. อักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ 	40
4) ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วน ในป้ายได้เสียภาษีป้ายแล้วอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตราตาม 1) หรือ 3) แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น	
5) ป้ายใดเสียต่ำกว่า 200 ให้เสีย 200	

การคำนวณพื้นที่ป้าย อัตราค่าภาษีป้าย และคำนวณภาษีป้าย

1. การคำนวณพื้นที่ป้าย

- 1.1 ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้
- 1.2 ป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ โดยถือตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตเพื่อกำหนด ส่วนกว้างที่สุด ยาวที่สุด แล้วคำนวณตาม 1 คำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร

การคำนวณภาษีป้าย

ให้คำนวณโดยนำพื้นที่ป้ายคูณด้วยอัตราภาษีป้าย เช่น ป้ายที่ต้องเสียภาษีมีพื้นที่ 10,000 ตารางเซนติเมตร เป็นป้ายประเภทที่ 2 ป้ายนี้เสียภาษี ดังนี้

$$** 10,000 \text{ ตาราง} \div 500 \text{ คูณ} 20 \text{ เท่ากับ} 400 \text{ บาท} \quad (10,000 / 500 \times 20 = 400)$$

ส่วนกว้างที่สุด x ส่วนยาวที่สุดของขอบเขตป้าย

เงินเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1. ผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายเว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษี
2. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนแจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน
3. ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้ายเศษของเดือนนับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม 1 และ 2 มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามข้อนี้ด้วย

บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย

1. ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือ ปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
2. ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท
3. ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายหรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการ ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท
4. ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่วนบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับป้ายมาตรวจสอบภายในกำหนดเวลาอันสมควรต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 20,000 บาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ

การอุทธรณ์การประเมินภาษีป้าย

เมื่อผู้เสียภาษีได้แจ้งการประเมิน (ภป.3) แล้วเห็นว่า การประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้ได้รับมอบหมาย โดยต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่ที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้บริหารท้องถิ่นต่อศาลภายใน 30 วันนับแต่วันรับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์

การขอคืนเงินภาษีป้าย

ผู้เสียภาษีป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสีย ผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีป้าย

8. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1. นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

นโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความ มุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และเสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนด แนวทางการแก้ไขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียง และความสิ้นสະเทือน มลฝอยและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสียอันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต ดังต่อไปนี้

1.1 องค์ประกอบที่สำคัญที่จะมีบทบาทเกี่ยวข้องเป็นตัวแปรในการกำหนด นโยบาย ในช่วง 20 ปี กล่าวคือ

1.1.1 ประชากรที่จะเพิ่มขึ้นในฐานะผู้ทำกาและผู้บริโภค-อุปโภคและผู้อาศัย

1.1.2 เทคโนโลยี ซึ่งจะนำมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งการผลิต การสื่อสาร การคมนาคม การบริการการขจัดแก้ไขปัญหสิ่งแวดล้อมและการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

1.1.3 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ ซึ่งจะมีส่วนในการบริหาร และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตลอดจนการเฝ้าระวัง และการสร้างจิตสำนึกของชุมชน

1.1.4 บทบาทขององค์กรเอกชนในการมีส่วนร่วมในหน่วยงานระดับต่าง ๆ ในงานด้าน สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเฝ้าระวังและการสร้างจิตสำนึกของประชาชน และการระดมกำลังอาสาสมัครงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

1.2 เป้าหมาย

1.2.1 ลดหรือควบคุมการผลิตขยะมูลฝอยของประชากรในอัตรา ไม่เกิน 1.0 กิโลกรัม ต่อคนต่อวัน

1.2.2 ให้มีการใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพมหานครและชุมชนทั่วประเทศในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น

1.2.3 ปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างจากการให้บริการเก็บขนในเขตเทศบาลจะหมดไป และสำหรับพื้นที่นอกเขตเทศบาลจะมีปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างไม่เกิน ร้อยละ 10 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น

1.2.4 ให้ทุกจังหวัดมีแผนหลักและแผนการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ที่สุลลักษณะ และมีระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุลลักษณะครบถ้วนทุกจังหวัด

1.3 นโยบาย นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ประกอบด้วย นโยบาย 4 ประการ ดังนี้

1.3.1 ให้มีการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ตั้งแต่ การเก็บกัก การเก็บขน การขนส่ง และการกำจัด

1.3.2 ควบคุมอัตราการผลิตขยะมูลฝอยของประชากร และส่งเสริมการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์

1.3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนร่วมลงทุน ก่อสร้าง และ/หรือ บริหาร และดำเนินระบบจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.3.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลมากขึ้น

1.4 แนวทางการดำเนินการ

1.4.1 แนวทางด้านจัดการ

• กำหนดองค์กรที่ดำเนินการในการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยใช้หลักผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย

- จัดเตรียมที่ดินในการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- จัดระบบการหมุนเวียนขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับไปใช้ใหม่
- สนับสนุนให้เอกชนดำเนินการโดยจะต้องมีการติดตามตรวจสอบ ประเมินสภาพปัญหาและจัดตั้งศูนย์การประสานข้อมูลการนำขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับมาใช้ใหม่

1.4.2 แนวทางด้านการลงทุน

- ลงทุนก่อสร้างสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ
- ส่งเสริมให้เอกชนลงทุนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- ตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลส่วนกลางให้พื้นที่โดยรอบร่วมใช้ประโยชน์

- ปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ

1.4.3 แนวทางด้านกฎหมาย

- ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม
- กำหนดมาตรฐานควบคุมมลพิษจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- กำหนดมาตรฐานการระบายของเสียจากแหล่งกำเนิด
- กำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียกคืนและใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

- ปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้ภาคเอกชน/ ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบมลพิษจากแหล่งกำเนิดมลพิษ

1.4.4 แนวทางด้านสนับสนุน

- สนับสนุนการศึกษา / วิจัย เพื่อแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย
- อบรมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการขยะมูลฝอย
- สร้างทัศนคติแก่ประชาชนในการรักษาความสะอาด และจัดการขยะมูลฝอย

ที่ถูกต้อง

แนวทางการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมด้านขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลตามมติคณะรัฐมนตรี

คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548 รับทราบตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เสนอวิธีการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย โดยให้มีการเก็บรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลด้วยวิธีการที่ถูกต้อง โดยเฉพาะขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่เกิดขึ้นในเทศบาลทั่วประเทศ ต้องได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายในปี พ.ศ. 2552 มีการเลือกใช้เทคโนโลยีการกำจัดแบบผสมผสานหลายวิธีที่จะเน้นการนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ ทั้งในรูปแบบปุ๋ยอินทรีย์และการแปรรูปแผนพลังงาน และส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการให้มากขึ้นโดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีการคัดแยกขยะมูลฝอยไปใช้ประโยชน์ และใช้สินค้าที่มีส่วนประกอบของวัสดุที่ใช้แล้วหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานตัวอย่าง และให้กระทรวงการคลังพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ผู้ประกอบการ ที่นำวัสดุใช้แล้วมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า เพื่อลดต้นทุนให้สามารถแข่งขันกับการใช้วัตถุดิบจาก ธรรมชาติได้

2. กำหนดเป็นแนวนโยบายให้ทุกจังหวัดต้องจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในระยะยาว และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่ผลิตขยะมูลฝอยมากกว่าวันละ 100 ตัน ต้องส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาดำเนินการลงทุนก่อสร้างและบริหารจัดการระบบแทน โดยรัฐสนับสนุนงบประมาณเฉพาะค่าเดินระบบที่ต้องจ่ายให้กับเอกชนในรูปแบบของงบถดถอยในช่วงระยะเวลา 3-5 ปีแรก

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลน้อย ให้ใช้ระบบกำจัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่อยู่ใกล้เคียง หรือรวมตัวกันหลายแห่งเพื่อสร้างสถานที่กำจัดไว้ ใช้ร่วมกันโดยรัฐสนับสนุนงบประมาณลงทุนให้บางส่วน

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีระบบคัดแยกและรวบรวมของเสียอันตรายจาก ชุมชนต่างหากจากขยะมูลฝอยทั่วไป เพื่อนำไปกำจัดที่สถานที่กำจัดของเสียอันตรายของเอกชน ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างสถานที่รวบรวมและสนับสนุนค่ากำจัดแบบถดถอยในช่วงระยะ 3-5 ปีแรก

5. ให้มีสถานที่กำจัดมูลฝอยติดเชื่อในลักษณะศูนย์รวม ที่สามารถใช้ร่วมกับหลายท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการ

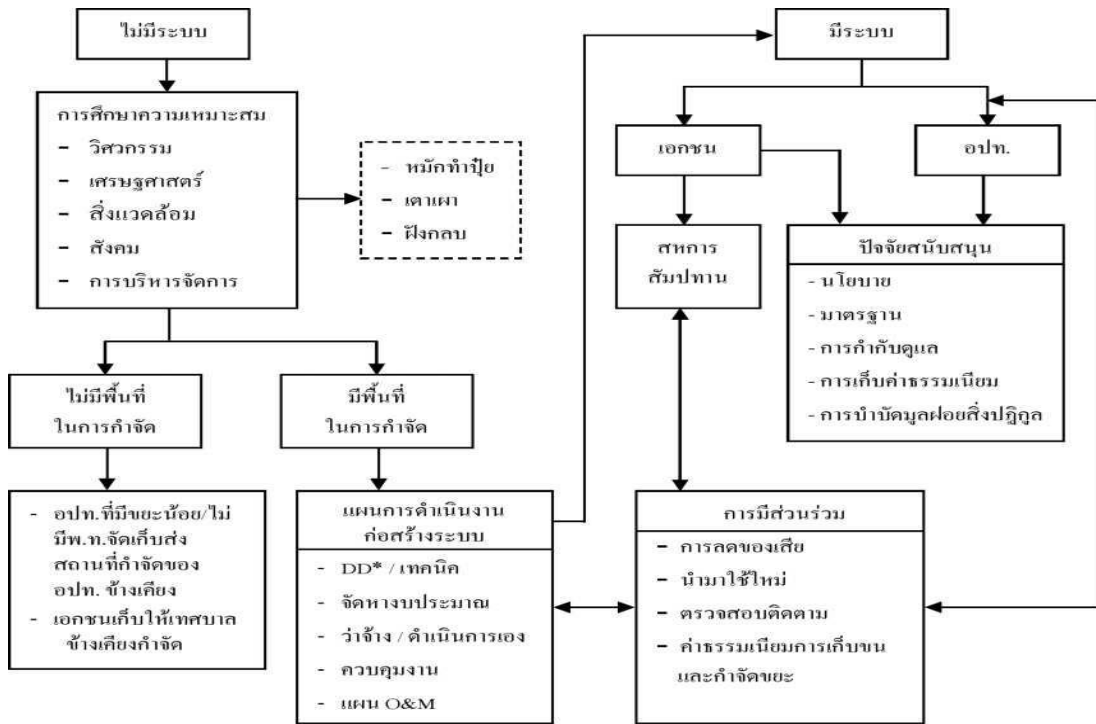
6. ให้มีระบบการอนุญาต (Permitting System) การติดตามตรวจสอบสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย และรายงานสู่สาธารณชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

7. ให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับซื้อไฟฟ้าซึ่งผลิตจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในราคาที่สูงกว่าทั่วไป และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการทำปุ๋ยอินทรีย์จากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไปใช้ประโยชน์

ทั้งนี้การจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องนำเงื่อนไข การบริหารงานสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณา

2. การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จากแนวนโยบายข้างต้น สามารถแปลงมาสู่การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อการลดและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ทั้งนี้ในการดำเนินการดังกล่าวในแต่ละด้านต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง ซึ่งกันและกัน ดังแสดงในรูปที่ 2 แผนผังแสดงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล



ภาพที่ 2 การบริหารจัดการขยะมูลฝอย

หมายเหตุ DD หรือ Detail Design คือ การสำรวจออกแบบรายละเอียด

3. การศึกษาความเหมาะสมการดำเนินโครงการจัดการขยะมูลฝอย (Feasibility Study)

เป็นการนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการจัดทำแผนหลักมาทำการศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากที่สุด ในด้านงบประมาณ สภาพภูมิประเทศ ที่ตั้ง และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับศักยภาพขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญอย่างน้อย ดังนี้

3.1 การจัดทำข้อกำหนดการศึกษาความเหมาะสม

การจัดทำข้อกำหนดต้องพิจารณาถึงแผนหลักและสภาพปัญหาทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะกำหนดขอบเขตของการศึกษาว่าจะดำเนินการในทิศทางใด

3.2 การศึกษาความเหมาะสม

การศึกษาความเหมาะสมต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นปัญหาอย่างน้อยดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์สภาพปัญหาในปัจจุบันและการประเมินสภาพปัญหาในอนาคต

3.2.2 การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและทางเลือก โดยจะต้องทำการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแต่ละทางเลือกทั้งในด้านเศรษฐศาสตร์วิศวกรรม สิ่งแวดล้อม และการยอมรับของประชาชน

3.2.3 การประเมินค่าใช้จ่ายขั้นต้นสำหรับการดำเนินโครงการทั้งหมด มูลค่าของโครงการตลอดจนการวิเคราะห์ความเหมาะสมสำหรับแผนการลงทุน

3.2.4 การเสนอแนะพื้นที่ที่เหมาะสมที่จะใช้สำหรับเป็นสถานที่ก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย

3.2.5 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของวิธีการดำเนินงานแบบต่าง ๆ เช่น การออกแบบรวมก่อสร้าง (Turnkey), ก่อสร้าง-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น (Built-Operation- Transfer, BOT), ก่อสร้าง-เป็นเจ้าของ-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น โดยไม่มีค่าใช้จ่ายภายในเวลาที่กำหนด (Built-Owner-Operation-Transfer, BOOT) เป็นต้น

3.2.6 แผนการดำเนินงานตามแนวทาง/ แผนงานสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับสภาพความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่

3.2.7 ข้อกำหนดในการออกแบบและแบบเบื้องต้นของระบบ (Concept and Preliminary Design) เช่น แบบเบื้องต้นของระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4. การประชาสัมพันธ์และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

เพื่อให้ประชาชนได้ทราบวิธีการแก้ปัญหา ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่เลือกข้อดีข้อเสียแนวทางการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและระยะเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแนวทางต่าง ๆ

5. การสำรวจออกแบบรายละเอียด (Detailed Design) ระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อสำรวจออกแบบรายละเอียดควรมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

5.1 การจัดทำข้อกำหนดการสำรวจออกแบบรายละเอียดระบบกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล เพื่อให้สามารถจัดทำขอบเขตได้อย่างถูกต้อง จะต้องมีการศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

5.1.1 สภาพปัญหาในปัจจุบันและคาดการณ์สภาพปัญหาในอนาคต

5.1.2 แผนหลักและผลการศึกษาความเหมาะสมที่มีอยู่

5.1.3 นโยบายและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น พื้นที่ให้บริการ ระยะเวลาโครงการ เทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น

5.2 การสำรวจออกแบบรายละเอียด

การสำรวจออกแบบรายละเอียดต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นอย่างน้อยดังต่อไปนี้

5.2.1 การสำรวจพื้นที่โครงการอย่างละเอียด การสำรวจพื้นที่โครงการจะมีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามแต่ลักษณะและประเภทของโครงการ สำหรับโครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอยจะต้องสำรวจรายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ ให้ครอบคลุม

5.2.2 การสำรวจแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย ในโครงการจัดการของเสียถือว่าเป็นขั้นตอนการสำรวจแหล่งกำเนิดมลพิษเป็นเรื่องสำคัญในการดำเนินโครงการ เนื่องจากต้องนำข้อมูลที่สำรวจได้ไปใช้สำหรับการออกแบบการก่อสร้าง การดำเนินการและการบำรุงรักษาระบบ ซึ่งข้อมูลที่ต้องสำรวจจะต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- ประเภทและจำนวนของแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย
- ปริมาณและส่วนประกอบของขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดประเภทต่าง ๆ
- แหล่งรองรับขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยทั้งนี้ต้องนำข้อมูลที่

ได้มาวิเคราะห์ในเชิงสถิติ และอาจจะใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เข้ามา ช่วยในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.3 แบบรายละเอียดของระบบ ต้องประกอบด้วยแบบประเภทต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

• แบบทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ แบบที่แสดงประเภทขนาดและตำแหน่งของระบบกำจัด

• แบบทางชลศาสตร์ ได้แก่ แบบที่แสดงการไหลของน้ำและระดับของน้ำที่ตำแหน่งต่าง ๆ

- แบบทางโยธา ได้แก่ แบบที่แสดงโครงสร้างของระบบกำจัด
- แบบทางไฟฟ้า ได้แก่ แบบที่แสดงระบบไฟฟ้าและระบบควบคุมต่าง ๆ

5.2.4 แผนงานก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ในประเด็นอย่างน้อยดังนี้

- การแบ่งระยะเวลาการลงทุนก่อสร้างระบบ (Design Period)
- สำหรับการก่อสร้างระยะแรกจะต้องมีแผนการก่อสร้างในแต่ละพื้นที่ของ

โครงการแผนการแก้ไขปัญหาจราจร แผนการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม

5.2.5 คู่มือดำเนินการและปารงรักษาระบบ จะต้องประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- การดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ
- การเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์ตัวอย่าง
- การบันทึกข้อมูลและการรายงานผล
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ติดตั้งและที่ใช้ในการบำรุงรักษา
- บุคลากร
- ความปลอดภัยในการทำงาน

5.2.6 การศึกษาและการกำหนดอัตราค่าบริการการจัดการขยะมูลฝอยและวิธีการจัดเก็บจะต้องศึกษา ให้ครอบคลุมในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- อัตราค่าบริการที่เหมาะสมสำหรับแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยแต่ละประเภท โดยพิจารณาถึงรายรับรายจ่ายของการดำเนินการและบำรุงรักษา การลงทุน ใน!ปัจจุบันและอนาคต สถานะด้านการเงินการคลังของเจ้าของงาน

- รูปแบบและวิธีการจัดเก็บที่เหมาะสมกับพื้นที่ก่อสร้างระบบ โดยพิจารณาถึงการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สร้างระบบ การยอมรับของประชาชน เป็นต้น

5.2.7 การเสนอแนะการจัดองค์กรการบริหารเพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์จำแนก ต้องจัดตั้งองค์กรบริหารซึ่งทำหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

- การดำเนินการและบำรุงรักษาระบบต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านระบบเครื่องจักรกล ด้านระบบไฟฟ้า ด้านการเงิน เป็นต้น

- จัดเก็บอัตราค่าบริการการบริหารจะขึ้นกับรูปแบบการจัดเก็บ

5.2.8 การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ในโครงการขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีการจัดทำรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องดำเนินการวิเคราะห์ตั้งแต่ก่อนการดำเนินการก่อสร้าง โดย ประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการก่อสร้าง และเมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จและระบบเริ่ม ดำเนินงาน

5.2.9 การประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการทั้งหมด ต้องประมาณค่าใช้จ่ายการ ดำเนินโครงการพร้อมกับการออกแบบรายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกระบบที่เหมาะสม โดย การประมาณการต้องครอบคลุมรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อที่ดิน ค่าใช้จ่ายในการ ก่อสร้างและจัดซื้อเครื่องจักร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและการบำรุงรักษาระบบ ค่าใช้จ่ายในการ ปรับปรุงและก่อสร้างเพิ่มเติมในอนาคต

5.2.10 การจัดทำเอกสารประกวดราคาก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ แบบรายละเอียดรายการคำนวณประกอบแบบ รายงานศึกษาต่าง ๆ การประมาณการวงเงินก่อสร้างและ ข้อกำหนดในการคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง

5.3 การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชน

เพื่อเตรียมการสำหรับการก่อสร้าง โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงพื้นที่ที่จะ ดำเนินการก่อสร้างระยะเวลาในการก่อสร้าง แผนการก่อสร้าง และการจัดเก็บอัตราค่าบริการ และเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการก่อสร้าง และการดำเนินการให้มีความเหมาะสม

6. การดำเนินโครงการ

กำหนดรูปแบบวิธีดำเนินโครงการ สามารถเลือกดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น กรณีการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีทางเลือกดังนี้

6.1 ท้องถิ่นดำเนินการเองทุกขั้นตอน

6.2 ประกวดราคาก่อสร้างตามแบบ และท้องถิ่นดำเนินระบบ (ขั้นตอนปกติ)

6.3 ประกวดราคาออกแบบรวมก่อสร้าง (Turnkey) และท้องถิ่นเดินระบบ (ต้องขออนุมัติคณะรัฐมนตรี) กรณีไม่ใช้งบประมาณแผ่นดินต้องขออนุมัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.4 ให้เอกชนเข้ามาร่วมในการดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด เช่น

6.4.1 ก่อสร้าง-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น (Built-Operation-Transfer, BOT)

6.4.2 ก่อสร้าง-เป็นเจ้าของ-ดำเนินการ (Built-Owner- Operation, BOO)

6.4.3 ก่อสร้าง-เป็นเจ้าของ-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น โดยไม่มี ค่าใช้จ่ายภายในเวลาที่กำหนด (Built-Owner-Operation-Transfer, BOOT)

6.4.4 ก่อสร้าง-ถ่ายโอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operation, BTO) เอกชน ก่อสร้างและถ่ายโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ท้องถิ่น จากนั้นเอกชนขอเช่าสิ่งปลูกสร้างเพื่อดำเนินการใน ช่วงเวลาที่กำหนด ส่วนค่าบริการนั้นอาจให้เอกชนเก็บจากประชาชนเอง หรือท้องถิ่นเป็นผู้เก็บ ตามเดิม และจ่ายเงินให้แก่เอกชนในอัตราที่ครอบคลุมต้นทุนที่มีผลตอบแทนพอสมควร

6.4.5 รับจ้างเดินระบบ

6.4.6 สัญญาเช่า (Lease/Rent) เช่น การเช่า ซื่อเครื่องจักร/ สิ่งปลูกสร้าง การให้เอกชนเช่าสิ่งปลูกสร้างและเดินระบบ

7. การคัดเลือกและการควบคุมการทำงานของวิศวกรที่ปรึกษา

วิธีการจ้างที่ปรึกษา สามารถทำ ได้ 2 วิธี

7.1 วิธีตกลง

7.1.1 เป็นงานต่อเนื่องจากที่ทำอยู่แล้ว

7.1.2 ต้องการความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และมีผู้เชี่ยวชาญจำกัด

7.1.3 งานที่ต้องการความเร่งด่วน

7.2 วิธีคัดเลือก โดยคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำงานนั้นให้เหลือน้อยราย และเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกให้เหลือน้อยรายดังกล่าวยื่นข้อเสนอเข้าร่วมงาน เพื่อพิจารณาเลือกรายที่ดีที่สุด

8. การคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง (Contractor)

การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับจ้าง ได้แก่

8.1 พื้นฐานความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบริษัทผู้รับจ้าง

8.1.1 การบริหารของบริษัท บริษัทจะบริหารโครงการแต่ละโครงการ โดยกำหนด ผัง การบริหาร ซึ่งจะประกอบด้วย ผู้จัดการโครงการและผู้รับผิดชอบการดำเนินการในส่วนงานต่าง ๆ เช่น หัวหน้าฝ่ายก่อสร้าง หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

8.1.2 ความน่าเชื่อถือของบริษัท ต้องพิจารณาจากประสบการณ์และผลงานที่มี ลักษณะ ใกล้เคียงกับงานที่จะทำ โดยคำนึงถึงความสำเร็จของโครงการต่าง ๆ ที่ผู้รับจ้างทำมาแล้ว

8.2 ความสามารถในการดำเนินโครงการของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างต้องทำความเข้าใจขอบเขตการดำเนินการของผู้รับจ้างก่อสร้าง (Term of Reference, TOR) แบบรายละเอียด เอกสารประกอบแบบ และรายงานการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่

8.2.1 แผนการก่อสร้างซึ่งสอดคล้องกับโครงการและพื้นที่ต่าง ๆ โดยพิจารณา จากวิธีการก่อสร้าง สภาพภูมิประเทศและลักษณะสังคม สิ่งแวดล้อมในบริเวณที่ก่อสร้าง

8.2.2 แผนการติดตั้งเครื่องจักรในโครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม จะมีการใช้เครื่องจักรจำนวนมากและเป็นเครื่องจักรที่ต้องการความถูกต้องในการติดตั้งสูง ดังนั้นผู้รับจ้างต้องกำหนดแผนการ ติดตั้งเครื่องจักรอย่างละเอียด โดยพิจารณาจากจุดประสงค์ของโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการก่อสร้าง ระบบกำจัดขยะมูลฝอยซึ่งต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้น ผู้รับจ้างจึงต้องกำหนดแผนการจัดซื้อเครื่องจักร โดยคำนึงถึงการใช้จ่ายเงินของการดำเนินโครงการ

8.2.3 แผนการทดสอบประสิทธิภาพของระบบ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบและการทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบ ซึ่งสามารถอธิบายได้

- การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบ เพื่อควบคุมให้การก่อสร้างและการติดตั้งเครื่องจักรแล้วเสร็จ
- การทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบ เพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างได้มีประสิทธิภาพตามที่ออกแบบไว้ ผู้รับจ้างจึงต้องดำเนินการทดสอบระบบ ทั้งระบบเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ

8.3 บุคลากร

การก่อสร้างจำเป็นต้องใช้บุคลากรหลายสาขาวิชาขึ้นกับประเภทและขนาดของโครงการต่าง ๆ ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดบุคลากรให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

8.3.1 ลักษณะของโครงการที่จะก่อสร้าง เช่น โครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย ในพื้นที่มีลักษณะเป็นภูเขา ผู้รับจ้างต้องให้ความสำคัญกับเรื่องปฐพีวิทยาอย่างมาก ดังนั้นผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากรด้านนี้เพียงพอ ซึ่งอย่างน้อยควรประกอบด้วย วิศวกรโยธา ซึ่งมีประสบการณ์ในงานลักษณะนี้ และนักปฐพีวิทยาปฏิบัติพร้อมกัน

8.3.2 ขนาดของโครงการ โครงการที่มีขนาดใหญ่ใช้งบประมาณสูง ผู้รับจ้างต้องรวบรวมกำหนดบุคลากรและประเภทของบุคลากรให้เหมาะสม

8.4 ความพร้อมของบริษัทผู้รับจ้าง

8.4.1 ชนิดและจำนวนของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการโครงการ

8.4.2 ความพร้อมทางการเงิน ผู้รับจ้างต้องแสดงความสามารถในการดำเนินงาน ทางด้านการเงิน โดยใช้หนังสือค้ำประกันที่ออกให้โดยธนาคาร

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2555) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลักสภานโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลักสภานโยบาย 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลักสภานโยบาย 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสภานโยบาย 6 ในการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม

แหวมะ จินาแวงและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภออยู่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ตำบล อยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกันพบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์โพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมในเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

สโรชา แพรภษา (2549) ใ้วิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอันดับมากที่สุดคืองานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่นการซ่อมเกรดปรับถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.60 ส่วนอันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40

จรรยา เจียมมหาทรัพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2549) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิ ลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริการ และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรนุช บวรนนทเดช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/ เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/ มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ ให้ข้อมูล/ ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรโรจน์ จิตรภรณ์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน 188 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

บุญชู รัตกจินากร (2558) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 300 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

กันยารัตน์ พุกษ์อุดม (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้ พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุจำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.60 เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 49.83 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.64 ตำแหน่ง 7-9 ร้อยละ 52.26 ประสบการณ์ทำงาน 10 - 20 ปี ร้อยละ 45.30 สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ 45.30 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก (มีค่า 3.52 และ 3.60 ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ตีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชญญ์วัลย์ เชิดชุกิจกุล (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน คือ 1.ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2.ด้านอาคารสถานที่ 3.ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ 1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกรับรู้ความพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญ

ในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กรหน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

โกมล ปานแจ่ม (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา ประจวบคีรีขันธ์ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัย ส่วนบุคคลได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ รายได้และทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ไปตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขา ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 200 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการบรรยายทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติและ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี ของเซฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าร้อยละ 29.86 มาใช้บริการด้านสินเชื่อร้อยละ 38.73 ด้านเงินฝากร้อยละ 14.79 มาใช้บริการการประกัน และร้อยละ 16.62 มาใช้บริการอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มี อายุ 40-49 ปีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพ เกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/ เดือน หรือต่ำกว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม และแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติของพนักงาน ด้านเครื่องมือ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการต้อนรับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับ และด้านสถานที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านเครื่องมือไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านการตลาดที่ต่างกัน ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านเครื่องมือต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่ต่างกันการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ คือ ธนาคารควรรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมากต่อไปและเพิ่มระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านจาก “ระดับมาก” ให้เป็น “ระดับมากที่สุด”

สุวัชรี พฤษภมาศ (2552, หน้า 102) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการบริการของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 49 ปี มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากและ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง/ เดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสุขุมวิทใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของ ธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการลูกค้ามีความพึง

พอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การบริการข้อมูลมีความทันสมัยความสะดวกที่ได้รับจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน การจัดลำดับก่อน – หลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน และความเหมาะสม เงื่อนไขในการบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงาน ในการบริการและความสามารถแนะนำ และเชิญชวนใช้บริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับลูกคามีทางเข้าสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการและความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ดารี สกิตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สະหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคมและประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับเวลามากที่สุด และในด้านความพึงพอใจ พบว่า พอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

โสภณ วีระวัฒน์ยิ่งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ โดยผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและตรงเวลา ช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่าเดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตั๋วโดยสารร่วม การเดินทางหลายสถานที่ในวันหนึ่งวัน และอันดับสี่ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุมเนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ในการใช้รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ มาแล้ว อาจจะมั่นใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญ ด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมา

ชุตินมทน วิมูลชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความ พึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ คือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ในด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนมาก คือ เรื่องเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และลดอัตราค่าโดยสาร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,114 คน แยกเป็นชาย 1,490 คน และหญิง 1,624 คน จำนวนครัวเรือน 939 ครัวเรือน แบ่งเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๑	บ้านหนองตาหมื่น	มีจำนวนครัวเรือน 236 ครัวเรือน	ประชากรรวม 638 คน
		ชาย 309 คน	หญิง 329 คน
หมู่ที่ ๒	บ้านตรอกสะเดา	มีจำนวนครัวเรือน 166 ครัวเรือน	ประชากรรวม 608 คน
		ชาย 283 คน	หญิง 325 คน
หมู่ที่ ๓	บ้านทุ่งสมอ	มีจำนวนครัวเรือน 293 ครัวเรือน	ประชากรรวม 1,067 คน
		ชาย 531 คน	หญิง 536 คน
หมู่ที่ ๔	บ้านดอนปรก	มีจำนวนครัวเรือน 244 ครัวเรือน	ประชากรรวม 801 คน
		ชาย 367 คน	หญิง 434 คน

(ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอ ณ พฤษภาคม 2561)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 355 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

N = จำนวนประชากร = 3,116

n = กลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

$$n = \frac{3,116}{1 + (3,116 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,116}{8.79}$$

$$= 354.49$$

3. ตัวแปร

3.1 **ตัวแปรอิสระ** คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2) โครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
- 3) โครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 4) โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
- 5) โครงการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

3.2 **ตัวแปรตาม** คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2563 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- 2) คุณภาพของการบริการ
- 3) ความพึงพอใจของประชาชน

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้ที่รับบริการ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอรับบริการ มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลการให้บริการที่มีต่อการดำเนินงาน “การประเมินคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

- 1) โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2) โครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
- 3) โครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 4) โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
- 5) โครงการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย เปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{พิสัย (Range : R)} = \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด}$$

$$= 8 - 0 = 8$$

$$I(\text{Interval}) = \frac{R}{N}$$

$$= 8/8 = 1.00$$

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ คือ 0.90

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง จำนวน 355 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้
ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Measures of Central Tendency) เป็นสถิติที่ใช้เป็นตัวแทนของข้อมูล โดยที่นิยมใช้มี 3 ประเภท ได้แก่ ค่าเฉลี่ย มัชยฐาน ฐานนิยม

1) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมเลขคณิต เป็นต้น

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	=	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม
	n	แทน	=	จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(X - \bar{X})^2}{(n - 1)}}$$

หรือ

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n - 1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ค่าคะแนน
	n	แทน	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม
	\sum	แทน	ผลรวม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบสมมุติฐาน เป็นการทดสอบคำตอบสรุปของผลการวิจัยที่ผู้วิจัยคาดการณ์หรือคาดคะเนล่วงหน้า โดยการทดสอบสมมุติฐานนี้จะใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ในที่นี้จะกล่าวถึงสถิติ t - test ในบางกรณีเท่านั้น

1. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{S}{\sqrt{n}}} \quad df = n - 1$$

เมื่อ t แทนค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล
μ_0	แทน	เกณฑ์

2. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม หรือข้อมูล 2 ชุด เช่น คะแนนสอบก่อนเรียน (Pre - test) และคะแนนสอบหลังเรียน (Post - test) จะใช้สูตรดังนี้

เมื่อ t แทนค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$$t = \frac{\Sigma D}{\sqrt{\frac{n\Sigma D^2 - (\Sigma D)^2}{(n-1)}}} \quad df = n - 1$$

D	แทน	ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
ΣD	แทน	ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การแปลความหมาย การวิเคราะห์ที่ใช้เกณฑ์ ดังนี้

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) แต่ละค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมการแปลความหมายดังนี้

คะแนน	4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด
คะแนน	3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก
คะแนน	2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง
คะแนน	1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย
คะแนน	1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

สำหรับ S.D. ใช้เกณฑ์ไม่เกิน 1.00

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
2. โครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
3. โครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
5. โครงการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1: ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 355 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 1 – 6)

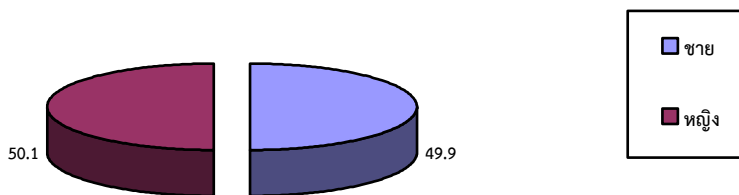
ส่วนที่ 2: ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ โครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข โครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี โครงการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 355 คน (ตารางที่ 7 – 23)

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	177	49.90
หญิง	178	50.10
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 49.90

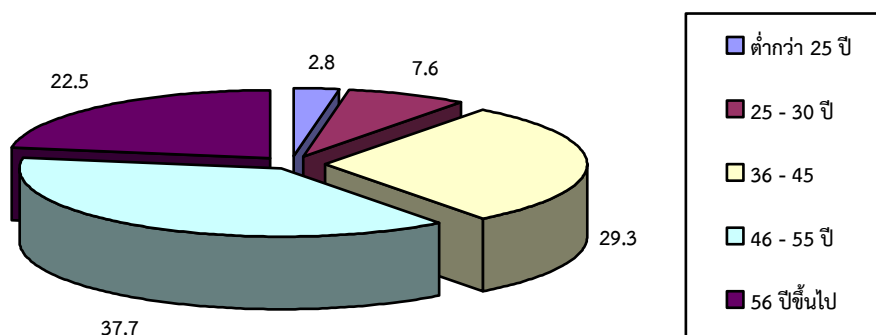


แผนภูมิที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	10	2.80
25 - 35 ปี	27	7.60
36 - 45 ปี	104	29.30
46 - 55 ปี	134	37.70
56 ปีขึ้นไป	80	22.50
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 46 - 55 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 25 ปี มีเพียง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

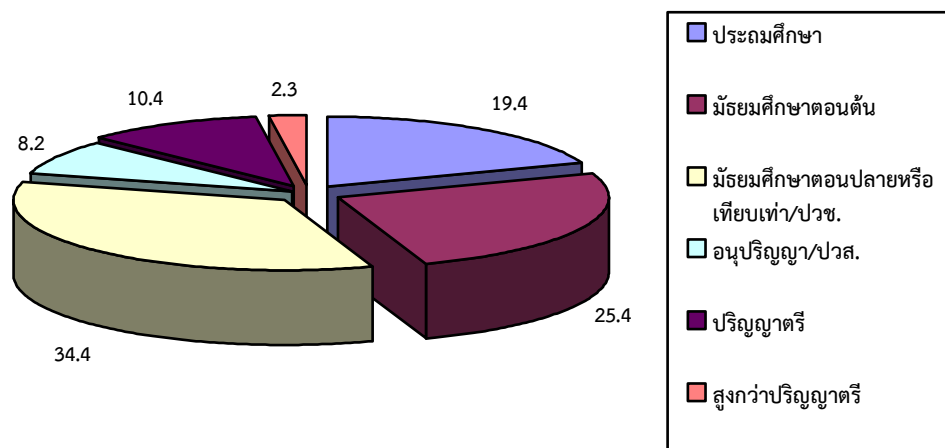


แผนภูมิที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	69	19.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	90	25.40
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช.	122	34.40
อนุปริญญา/ ปวส.	29	8.20
ปริญญาตรี	37	10.40
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.30
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช. มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมา ได้แก่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 ระดับประถมศึกษา 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 8 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.30

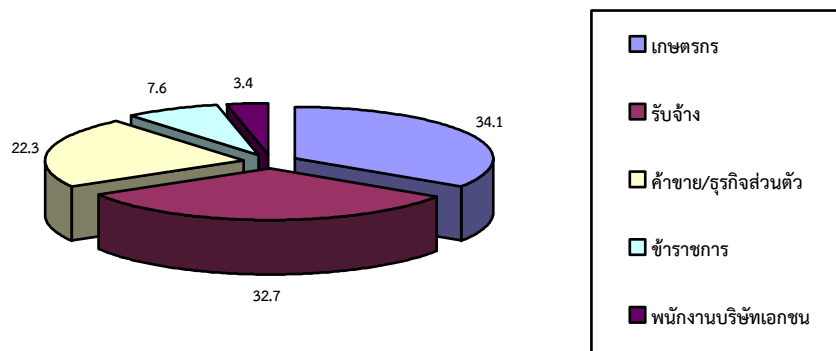


แผนภูมิที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	121	34.10
รับจ้าง	116	32.70
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	79	22.30
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	7.60
พนักงานบริษัทเอกชน	12	3.40
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 เป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40



แผนภูมิที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	29	8.2
5,001 – 15,000 บาท	161	45.40
15,001 – 25,000 บาท	147	41.40
25,001 บาทขึ้นไป	18	5.10
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001–15,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

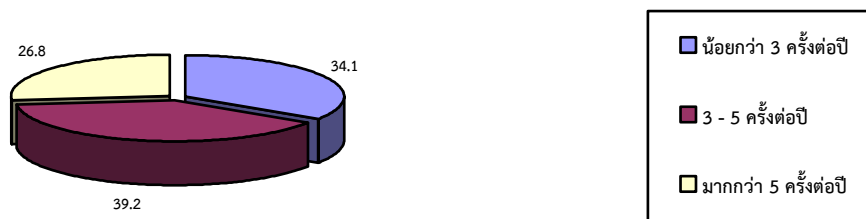


แผนภูมิที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจาก อบต. โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	121	34.10
3 – 5 ครั้งต่อปี	139	39.20
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	95	26.80
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปีขอรับบริการ 3 – 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมา คือ น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอรับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80



แผนภูมิที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีเป็นการวิเคราะห์ ระดับความคิด 5 ระดับ ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ด้าน กับโครงการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2.2 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
- 2.3 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2.4 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
- 2.5 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 2.6 คุณภาพของการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2.7 คุณภาพของการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
- 2.8 คุณภาพของการให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2.9 คุณภาพของการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
- 2.10 คุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 2.11 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2.12 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
- 2.13 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2.14 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
- 2.15 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย การให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี และการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตาราง 7-23 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจบริการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.อบต.๓ มีการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุใน ชุมชนอย่างทั่วถึง	249 (70.10)	68 (19.20)	38 (10.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.72)	0.67	มาก ที่สุด
2.อบต.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้ คำปรึกษา แนะนำในการ ประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุ	203 (57.20)	131 (36.90)	21 (5.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.61	มาก ที่สุด
3.อบต.๓ มีการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรม ของกลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง	194 (54.65)	146 (41.13)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (90.10)	0.58	มาก
4.อบต.๓ มีการจัดกิจกรรมเพื่อ การมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึก ปฏิบัติจริงตามขั้นตอน	208 (58.59)	128 (36.06)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.65)	0.60	มาก ที่สุด
5.อบต.๓ มีการประชาสัมพันธ์ และติดตาม ประเมินผลการ ดำเนินงานและความก้าวหน้า ของกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ	231 (65.07)	109 (30.70)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.17)	0.57	มาก ที่สุด
	รวม					4.55 (91.01)	0.61	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ภารกิจบริการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการส่งเสริมสวัสดิการ
ผู้สูงอายุภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.01 เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า อบต.๓ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการ
ดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.61
คิดเป็นร้อยละ 92.17 รองลงมา มีความเห็นว่า อบต.๓ มีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
ในชุมชนอย่างทั่วถึง อบต.๓ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน และ
อบต.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด
ที่ค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน 4.59 4.53 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 91.72 90.65 และร้อยละ 90.20 ในขณะที่
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่ออบต.๓ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่ม
ผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงมีผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ที่ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.10

ตารางที่ 8 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจบริการให้บริการด้านงานสาธารณสุข

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน สุขภาพอนามัยแก่ประชาชน	186 (52.39)	158 (44.51)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (89.86)	0.56	มาก
2.สนับสนุนให้ประชาชนมี พฤติกรรมป้องกันการโรคติดต่อ อย่างเหมาะสม	233 (65.63)	95 (26.76)	27 (7.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.61)	0.63	มาก ที่สุด
3.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม	198 (55.77)	151 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.82)	0.53	มาก ที่สุด
4.การให้บริการ มีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน อย่างสม่ำเสมอ	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.54)	0.52	มาก ที่สุด
5.การให้บริการของ อสม.มี ความเหมาะสม มีการตรวจ เยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่าง สม่ำเสมอ	193 (54.37)	154 (43.38)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.42)	0.54	มาก ที่สุด
	รวม					4.53 (90.65)	0.56	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานสาธารณสุข ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันการโรคติดต่ออย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.61 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการมีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และการให้บริการของ อสม. มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่าใกล้เคียงกัน คือ 4.54 4.53 และ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.82 90.54 และร้อยละ 90.42 ในขณะเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.86

ตารางที่ 9 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจบริการให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็ก เล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	221 (62.25)	125 (35.21)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.54	มาก ที่สุด
2.มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่ เหมาะสำหรับเด็กเล็ก	208 (58.59)	137 (38.59)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.55	มาก ที่สุด
3.ความสะอาด/ความปลอดภัยของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	226 (63.66)	113 (31.83)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.58	มาก ที่สุด
4.การจัดบริการด้านอาหารที่มี คุณภาพสำหรับเด็กเล็ก	195 (54.93)	149 (41.97)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.56	มาก ที่สุด
5.เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี	190 (53.52)	146 (41.13)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65 (93.00)	0.60	มาก ที่สุด
	รวม					4.60 (91.92)	0.56	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ ฯ เป็นอย่างดี
มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา มีผลสัมฤทธิ์
ใกล้เคียงกัน โดยมีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ความสะอาด/
ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก และมีการจัด
กิจกรรม/ อุปกรณ์ประกอบการเรียน/ เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด
ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 4.59 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.00 91.80 และร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการดำเนินงานจัดเก็บภาษี

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ความสะดวกรวดเร็วของการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่และ พนักงาน	249 (70.14)	91 (25.63)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (93.20)	0.56	มาก ที่สุด
2.ให้บริการด้วยความสุภาพและ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	251 (70.70)	86 (24.23)	18 (5.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (93.20)	0.57	มาก ที่สุด
3.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	243 (68.45)	86 (24.23)	26 (7.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.62	มาก ที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	265 (74.65)	72 (20.28)	18 (5.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69 (93.80)	0.56	มาก ที่สุด
5.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ พนักงานในการให้บริการ	236 (66.48)	103 (29.01)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.57	มาก ที่สุด
	รวม					4.65 (92.97)	0.58	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานจัดเก็บภาษี
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี
มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา พบว่า มีความ
สะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และให้บริการด้วยความสุภาพ เสมอภาคตามลำดับ
ก่อน-หลัง ที่ค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ในขณะที่ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงาน
ในการให้บริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้
มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันที่ค่าเฉลี่ย 4.62 และ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.40 และร้อยละ
92.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ	194 (54.65)	160 (45.07)	1 (0.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.87)	0.50	มาก ที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย	202 (56.90)	143 (40.28)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.82)	0.55	มาก ที่สุด
3.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ	198 (55.77)	151 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.82)	0.53	มาก ที่สุด
4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.54)	0.52	มาก ที่สุด
5.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	193 (54.37)	154 (43.38)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.42)	0.61	มาก ที่สุด
	รวม					4.53 (90.69)	0.53	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.87 และร้อยละ 90.82 ในขณะที่คุณภาพเรื่องพนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง และการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ 4.53 และค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.54 และร้อยละ 90.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพของการบริการ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.อบต.๗ มีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอย่างทั่วถึง	218 (61.41)	113 (31.83)	24 (6.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.62	มากที่สุด
2.อบต.๗ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำในการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุ	189 (53.24)	150 (42.25)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (89.80)	0.58	มาก
3.อบต.๗ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของ กลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง	249 (70.14)	68 (19.15)	38 (10.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.68	มากที่สุด
4.อบต.๗ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน	203 (57.18)	131 (36.90)	21 (5.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.61	มากที่สุด
5.อบต.๗ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ	279 (78.59)	72 (20.28)	4 (1.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77 (95.40)	0.44	มากที่สุด
	รวม					4.53 (90.69)	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อบต.๗ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ มีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ที่ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา ได้แก่ อบต.๗ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง อบต.๗ มีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอย่างทั่วถึง อบต.๗ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 4.55 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 91.80 91.00 และร้อยละ 90.20 ตามลำดับ ในขณะที่ อบต.๗ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80

ตารางที่ 13 แสดงคุณภาพของโครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน สุขภาพอนามัยแก่ประชาชน	298 (83.94)	46 (12.96)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81 (96.20)	0.46	มาก ที่สุด
2.สนับสนุนให้ประชาชนมี พฤติกรรมป้องกันโรคติดต่อ อย่างเหมาะสม	283 (79.72)	65 (18.31)	7 (1.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.46	มาก ที่สุด
3.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม	195 (54.93)	149 (41.97)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.60	มาก ที่สุด
4.การให้บริการ มีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่าง สม่ำเสมอ	208 (58.59)	140 (39.44)	7 (1.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.58	มาก ที่สุด
5.การให้บริการของ อสม. มีความ เหมาะสม มีการตรวจเยี่ยม ประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	226 (63.66)	110 (30.99)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.59	มาก ที่สุด
	รวม					4.51 (90.12)	0.62	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานสาธารณสุขในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ สนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และการให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ การให้บริการมีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่าใกล้เคียงกันที่ 4.58 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และร้อยละ 91.40 ส่วนคุณภาพในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40

ตารางที่ 14 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแล เด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	272 (76.62)	76 (21.41)	7 (1.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.49	มาก ที่สุด
2.มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่ เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก	276 (77.75)	74 (20.85)	5 (1.41)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.57	มาก ที่สุด
3.ความสะอาด/ความปลอดภัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	212 (59.72)	132 (37.18)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.55	มาก ที่สุด
4.การจัดบริการด้านอาหารที่มี คุณภาพสำหรับเด็กเล็ก	252 (56.62)	86 (37.18)	17 (6.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (93.20)	0.57	มาก ที่สุด
5.เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี	243 (68.45)	86 (24.23)	26 (7.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.62	มาก ที่สุด
	รวม					4.55 (91.01)	0.59	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
คุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.01 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดกิจกรรม/ อุปกรณ์ประกอบการเรียน/ เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก
มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีคุณภาพการให้บริการ
ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และร้อยละ 95.00 รองลงมา
พบว่า การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก และให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอ
ภาคตามลำดับก่อน-หลัง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.54 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.87 และร้อยละ 90.76
ในขณะที่มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี เด็กเล็กได้รับการดูแล
เอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี และความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีคุณภาพ
อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.66 4.61 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 93.20 92.20 และร้อยละ 91.40
ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ความสะดวกรวดเร็วของการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่และ พนักงาน	268 (75.49)	70 (19.72)	17 (4.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71 (94.20)	0.55	มาก ที่สุด
2.ให้บริการด้วยความสุภาพและ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	215 (60.56)	131 (36.90)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.54	มาก ที่สุด
3.ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	214 (60.28)	129 (36.34)	12 (3.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.56	มาก ที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	233 (65.63)	109 (30.70)	13 (3.66)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.56	มาก ที่สุด
5.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ พนักงานในการให้บริการ	194 (54.65)	146 (41.13)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (90.00)	0.58	มาก
	รวม					4.58 (91.66)	0.60	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานจัดเก็บภาษี ภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน มีคุณภาพในระดับมากที่สุด
ที่ค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
ในด้านการเสียภาษี ให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ความเพียงพอของ
อุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 4.58 และ 4.57
คิดเป็นร้อยละ 92.40 91.60 และร้อยละ 91.40 ในขณะที่มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงาน
ในการให้บริการ มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ตารางที่ 16 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ	194 (54.65)	146 (41.13)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (90.00)	0.58	มาก
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย	208 (58.59)	128 (36.06)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.60	มากที่สุด
3.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ	231 (65.07)	109 (30.70)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.57	มากที่สุด
4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง	186 (52.39)	158 (44.51)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (89.80)	0.56	มาก
5.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	233 (65.63)	95 (26.76)	27 (7.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.63	มากที่สุด
	รวม					4.54 (90.87)	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย มีคุณภาพในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.61 4.58 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.20 91.60 และร้อยละ 90.60 ในขณะที่มีความเห็นต่อคุณภาพเรื่องจุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการและพนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง คุณภาพระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 และค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และร้อยละ 89.80

ตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.อบต.๓ มีการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุใน ชุมชนอย่างทั่วถึง	206 (58.03)	141 (39.72)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.54	มาก ที่สุด
2.อบต.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ ผู้สูงอายุ	195 (54.93)	145 (40.85)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.55	มาก ที่สุด
3.อบต.๓ มีการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของ กลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง	211 (59.44)	124 (34.93)	20 (5.63)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.60	มาก ที่สุด
4.อบต.๓ มีการจัดกิจกรรมเพื่อ การมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึก ปฏิบัติจริงตามขั้นตอน	234 (65.92)	102 (28.73)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.57	มาก ที่สุด
5.อบต.๓ มีการประชาสัมพันธ์ และติดตาม ประเมินผลการ ดำเนินงานและความก้าวหน้าของ กลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ	213 (60.00)	127 (35.77)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.58	มาก ที่สุด
	รวม					4.55 (91.08)	0.57	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานบริการส่งเสริมสวัสดิการ
ผู้สูงอายุ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.08 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสามอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่
อบต.๓ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน อบต.๓ มีการ
ประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ
และอบต.๓ มีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.60 4.56 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 92.00 91.20 และร้อยละ 90.80 ตามลำดับ
ในขณะที่อบต.๓ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุ ที่ค่าเฉลี่ย 4.51
คิดเป็นร้อยละ 90.20

ตารางที่ 18 แสดงความพึงพอใจในโครงการให้บริการดำเนินงานสาธารณสุข

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแล เด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	198 (55.77)	151 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.53	มาก ที่สุด
2. มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่ เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.52	มาก ที่สุด
3. ความสะอาด/ความปลอดภัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	193 (54.37)	154 (43.38)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.54	มาก ที่สุด
4. การจัดบริการด้านอาหารที่มี คุณภาพสำหรับเด็กเล็ก	221 (62.25)	125 (35.21)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.54	มาก ที่สุด
5. เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากศูนย์เป็นอย่างดี	208 (58.59)	137 (38.59)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.55	มาก ที่สุด
	รวม					4.55 (91.00)	0.54	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานสาธารณสุข ภาพรวมมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้บริการด้วยการให้บริการ มีความเหมาะสม
มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00
รองลงมา พบว่า การให้บริการของ อสม. มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่าง
สม่ำเสมอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ในขณะที่มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย
แก่ประชาชน สนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม และส่งเสริมให้
ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุขด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 4.54
4.53 และ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.80 90.60 และร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจในโครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแล เด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.52	มาก ที่สุด
2. มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่ เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก	193 (54.37)	154 (43.38)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.54	มาก ที่สุด
3. ความสะอาด/ความปลอดภัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	221 (62.25)	125 (43.38)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.54	มาก ที่สุด
4. การจัดบริการด้านอาหารที่มี คุณภาพสำหรับเด็กเล็ก	208 (58.59)	137 (38.59)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.55	มาก ที่สุด
5. เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี	226 (63.66)	113 (31.83)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.58	มาก ที่สุด
	รวม					4.56 (91.24)	0.55	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.24 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้บริการเด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่
จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี และความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา พบว่า การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็ก
เด็กเล็ก ที่ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ในขณะที่มีการจัดครู/ เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็ก
อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และมีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/ เครื่องเล่นที่เหมาะสม
สำหรับเด็กเล็กโดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 4.53 และ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และร้อยละ
90.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงความพึงพอใจในโครงการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ความสะดวกรวดเร็วของการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่และ พนักงาน	206 (58.03)	141 (39.72)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.54	มาก ที่สุด
2.ให้บริการด้วยความสุภาพและ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	195 (54.93)	145 (40.85)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.58	มาก ที่สุด
3.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	204 (57.46)	130 (36.62)	21 (5.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.61	มาก ที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	234 (65.92)	102 (28.73)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.59	มาก ที่สุด
5.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ พนักงานในการให้บริการ	213 (60.00)	127 (35.77)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.58	มาก ที่สุด
	รวม					4.55 (91.04)	0.58	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานจัดเก็บภาษี ภาพรวม
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.04 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้บริการมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่
ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา
พบว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วของการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน ที่ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ในขณะที่ความเพียงพอ
ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และให้บริการด้วยความสุภาพและ
เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 4.52 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.40
และร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงความพึงพอใจในโครงการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ	224 (63.10)	99 (27.89)	32 (9.01)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.65	มาก ที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย	216 (60.85)	102 (28.73)	37 (10.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (90.00)	0.68	มาก
3.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ	228 (64.23)	104 (29.30)	23 (6.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.61	มาก ที่สุด
4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง	207 (58.31)	121 (34.08)	27 (7.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.63	มาก ที่สุด
5.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	213 (60.00)	116 (32.68)	26 (7.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.63	มาก ที่สุด
	รวม					4.53 (90.60)	0.64	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้บริการรถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา พบว่า จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ในขณะที่การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 4.52 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.40 และร้อยละ 90.20 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อยในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ตารางที่ 22 แสดงผลสรุปภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ			คุณภาพของ การบริการ			ความพึงพอใจ			ภาพรวม	
	\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล	\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล	\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล	\bar{X}	การ แปล ผล
	1.ด้านการส่งเสริม สวัสดิการผู้สูงอายุ	4.55 (91.01)	0.61	มากที่สุด	4.53 (90.69)	0.64	มากที่สุด	4.55 (91.08)	0.57	มากที่สุด	4.54 (90.87)
2.ด้านงานสาธารณสุข	4.53 (90.65)	0.56	มากที่สุด	4.51 (90.12)	0.62	มากที่สุด	4.55 (91.00)	0.54	มากที่สุด	4.53 (90.60)	มากที่สุด
3.ด้านงานศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก	4.60 (91.92)	0.56	มากที่สุด	4.55 (91.01)	0.59	มากที่สุด	4.56 (91.24)	0.55	มากที่สุด	4.57 (91.40)	มากที่สุด
4.ด้านงานจัดเก็บภาษี	4.65 (92.97)	0.58	มากที่สุด	4.58 (91.66)	0.60	มากที่สุด	4.55 (91.04)	0.58	มากที่สุด	4.59 (91.87)	มากที่สุด
5.ด้านงานบริการ จัดเก็บขยะมูลฝอย	4.53 (90.69)	0.53	มากที่สุด	4.54 (90.87)	0.59	มากที่สุด	4.53 (90.60)	0.64	มากที่สุด	4.53 (4.53)	มากที่สุด
รวม	4.57 (91.44)	0.57	มากที่สุด	4.54 (90.84)	0.61	มากที่สุด	4.55 (90.96)	0.58	มากที่สุด	4.55 (91.04)	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 แสดงผลสรุปภาพรวมการประเมินการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.44 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านงานสาธารณสุข ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 4.60 4.55 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.52 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.84 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานจัดเก็บภาษี มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.66 รองลงมา คือ ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ และด้านงานสาธารณสุข ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 4.54 4.53 และ 4.51 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.01 90.87 90.69 และร้อยละ 90.12 ส่วนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับ

มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.21 รองลงมา คือ งานจัดเก็บภาษี ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อประเมินการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
2. โครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
3. โครงการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. โครงการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
5. โครงการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนใดส่วนเสียที่มาขอรับ หรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยรับบริการ 3 - 5 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.04

หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า **ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ** โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.44 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานจัดเก็บภาษี ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านงานสาธารณสุข ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 4.60 4.55 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.52 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า **ด้านคุณภาพของการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.84 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการในระดับ

มากที่สุด ทุกด้านหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานจัดเก็บภาษี มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.66 รองลงมา คือ ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ และด้านงานสาธารณสุข ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 4.54 4.53 และ 4.51 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.01 90.87 90.69 และร้อยละ 90.12 ส่วนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.21 รองลงมา คือ งานจัดเก็บภาษี ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

อภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับ “การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อบต.๗ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ มีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ที่ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา ได้แก่ อบต.๗ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง อบต.๗ มีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอย่างทั่วถึง อบต.๗ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 4.55 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 91.80 91.00 และร้อยละ 90.20 ตามลำดับ ในขณะที่อบต.๗ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80

ซึ่งสอดคล้องกับประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปีมากขึ้น เนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศมีอัตราน้อย ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 . ในปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ. 2563 (UN : 1999) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุในวัยทำงานต้องดูแลผู้สูงอายุ แสดงว่า ปี 2533 มีประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15- 59 ปี) 10 คน ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และประมาณการว่า ในปี 2563 ภาระของประชากรวัยทำงานในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประชากรวัยทำงาน 4 คน จะต้องดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : 2543) ผลคือ รัฐบาลมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม

สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุที่น้อยลง ผลการสำรวจผู้สูงอายุในปี 2545 พบว่า ประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 20.7 เป็นผู้ยากจน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปีต่อคน (ศิริวรรณ ศิริบุญ; ชเนตตี มิลินทางกูร, 2551)

สัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับ “ผู้สูงอายุ” โดยเน้นย้ำถึงศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชน (Dignity and human right) การได้รับความคุ้มครองที่เท่าเทียมกัน ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ การมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ภายใต้การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของผู้พิการ ชุมชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวม ยึดคนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปรับโครงสร้างองค์กรและการบริหารราชการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญและสะท้อนให้เห็นว่า รัฐตระหนักถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของ “ผู้พิการ” และสังคมไทยทุกคน การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ นั้น ต้องเป็นการทำงานแบบพหุภาคีระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้ายคือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลผลิตมากคือรายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากรวัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุและยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ ทำให้ภาระมากขึ้นไม่เป็นผลดีต่อ ระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลกำหนดการเตรียมความพร้อมของสังคมผู้สูงอายุโดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปีมากขึ้น เนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศมีอัตราน้อย ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 . ในปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ. 2563 (UN : 1999) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศ ไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้ อยู่ในวัยทำงานต้องดูแลผู้สูงอายุ แสดงว่า ปี 2533 มีประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15- 59 ปี) 10 คน ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และประมาณการว่า ในปี 2563 ภาระของประชากรวัยทำงานในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประชากรวัยทำงาน 4 คน จะต้องดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : 2543) ผลคือ รัฐมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุที่น้อยลง

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านงานสาธารณสุขจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ สนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันการโรคติดต่ออย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และการให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ การให้บริการมีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่าใกล้เคียงกันที่ 4.58 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และร้อยละ 91.40 ส่วนคุณภาพในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงไกร กิจประเสริฐ (2551) ได้ทำวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี พบว่า

1. สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการจัดให้มีเงินสงเคราะห์สำหรับผู้ประสบสาธารณภัยอย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย สูงสุด

2. ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูบูรณะสภาพเพื่อให้อาคารที่ถูกทำลายหรือได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย ได้รับการช่วยเหลือแก้ไข ใกล้เคียงกับสุขภาพเดิมหรือดีกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3. ขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ดานบุคลากร คือ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง รองลงมาคือ ควรมีความสามารถเฉพาะตัว และมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน และควรมีการอบรม หรือการศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง ด้านอุปกรณ์ ควรจัดอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ อุปกรณ์ที่ไขควงมีประสิทธิภาพ และทันสมัย รถดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีการเตรียมน้ำไว้ใช้ล่วงหน้าเสมอ ด้านงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และเหมาะสม ควรจัดงบประมาณเพื่อมาซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็น และทันสมัยต่อการให้บริการ และงบประมาณที่ได้มาควรนำมาพัฒนาด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อประเมินคุณภาพด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการด้านดังกล่าว คุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดกิจกรรม/ อุปกรณ์ประกอบการเรียน/ เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และร้อยละ 95.00 รองลงมา พบว่า การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก และให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.54 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.87 และร้อยละ 90.76 ในขณะที่มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี และความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.66 4.61 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 93.20 92.20 และร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับ สโรชา แพร่ภาษา (2549) ใตวิจจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอันดับมากที่สุดคือ งานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่นการซ่อมเกรดปรับถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.60 ส่วนอันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 4 เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านงานจัดเก็บภาษี ในภาพรวมคุณภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในด้านการเสียภาษี ให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 4.58 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.40 91.60 และร้อยละ 91.40 ในขณะที่มีความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ มีคุณภาพในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ซึ่งสอดคล้องกับสุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/ มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ ให้ข้อมูล/ ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับ

ก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้อง ครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ยื่นขอเอกสารกำลังเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะอาด รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 5 เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย มีคุณภาพในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.61 4.58 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.20 91.60 และร้อยละ 90.60 ในขณะมีความเห็นต่อคุณภาพเรื่อง จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการและพนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง คุณภาพระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 และค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และร้อยละ 89.80

ซึ่งสัมพันธ์กับนโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความมุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติให้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และเสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนด แนวทางการแก้ไขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน มลพิษและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสียอันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต และมีแนวทางการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมด้านขยะมูลฝอยดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีการคัดแยกขยะมูลฝอยไปใช้ประโยชน์ และใช้สินค้าที่มีส่วนประกอบของวัสดุที่ใช้แล้วหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานตัวอย่าง และให้กระทรวงการคลังพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่

ผู้ประกอบการ ที่นำวัสดุใช้แล้วมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า เพื่อลดต้นทุนให้สามารถแข่งขันกับ การใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติได้

2. กำหนดเป็นแนวนโยบายให้ทุกจังหวัดต้องจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในระยะ ยาว และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่ผลิตขยะมูลฝอยมากกว่าวันละ 100 ตัน ต้องส่งเสริม ให้ เอกชนเข้ามาดำเนินการลงทุนก่อสร้างและบริหารจัดการระบบแทน โดยรัฐสนับสนุนงบประมาณ เฉพาะ ค่าเดินระบบที่ต้องจ่ายให้กับเอกชนในรูปแบบของงบถดถอยในช่วงระยะเวลา 3-5ปีแรก

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลน้อย ให้ใช้ระบบกำจัดของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่อยู่ใกล้เคียง หรือรวมตัวกันหลายแห่งเพื่อสร้างสถานที่กำจัดไว้ ใช้ร่วมกันโดยรัฐสนับสนุนงบประมาณลงทุนให้บางส่วน

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีระบบคัดแยกและรวบรวมของเสียอันตรายจาก ชุมชนต่างหากจากขยะมูลฝอยทั่วไป เพื่อนำไปกำจัดที่สถานที่กำจัดของเสียอันตรายของเอกชน ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างสถานที่รวบรวมและสนับสนุน ค่ากำจัดแบบถดถอยในช่วงระยะ 3-5 ปีแรก

5. ให้มีสถานที่กำจัดมูลฝอยติดเชื้อในลักษณะศูนย์รวม ที่สามารถใช้ร่วมกับหลาย ท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการ

6. ให้มีระบบการอนุญาต (Permitting System) การติดตามตรวจสอบสถานที่กำจัด ขยะมูลฝอย และรายงานสู่สาธารณชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

7. ให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค รับซื้อไฟฟ้าซึ่งผลิตจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในราคาที่สูงกว่าทั่วไป และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการทำปุ๋ยอินทรีย์จากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไปใช้ประโยชน์

ทั้งนี้การจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติ กำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องนำ เงื่อนไข การบริหารงานสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ควรมีการส่งเสริมให้มีการวิจัยการบริหารจัดการของ องค์กรทั้งระบบในเชิงคุณภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบมีส่วนร่วม พร้อมทั้งใช้กระบวนการวิจัย พัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมกัน

บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- กันยารัตน์ พฤษชัยอุดม. (2555). “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกมล ปานแจ่ม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สาขาวิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ขวัญตา พระธาตุ. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. <http://www.sk-ad.go.go.th/index.php/2013-05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-07-36-19?showall=1&limitstart=>
- จรรยา เจียมมหาทรัพย์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานันท์ ฤกษ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุตินมณฑน์ วิมลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดารี สกิตเสมากุล. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ ถ่วงดุล ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- นริศรา อีสริยานนท์. (2548). **ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำ**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). **รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บดินทร์ ดวงชาตม. (2549) “**การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้า รังสิต จังหวัดปทุมธานี**”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชู รัตกิงนากร พ.ต. (2549) “**ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการ ตำรวจของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ**”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเลิศ บูรณปกรณ์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2546). **องค์การกับลูกจ้าง**, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิมมพร คั่นวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนำเม็ง จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและ พัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พรรณี ชุติวัดนธาดา. (2555). **การบริการดีเป็นอย่างไร**.
<http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555).
- พวงทอง ปานสายลม. (2549) “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร**.” การศึกษา ค้นคว้าอิสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย รังสิต.
- พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546
<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2555).
- พิณรุ่ง เพชรรักษ์. (2548) “**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง**.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร พัสดุบริษัท ทีโอทีจากัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). **การจัดการทรัพยากรคน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภิญโญ สาร. (2546). **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ภัทริน โหลสกุล. (2548) “**ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับ**

- ปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ**”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) “**ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขานนพระราม 9.**” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, อัดสำเนา.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหน็ดเหนื่อยทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณภา รัชตารมย์. (2549). “**ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**”, ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรรณช บวรนนท์เดช. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์. (2551). **การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2551). **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี** , <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559).
- วัชรภรณ์ จันทร์พุฒพิงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยานสวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.
- วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี**” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วุฒิสักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) “**ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ**”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยู่งอ**. วารสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 21, ฉบับที่ 1, (ม.ค. – เม.ย. 2553), หน้า 46-66.

- ศิริรัตน์ สะหุณิล. (2556). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สกุลนารี กาแก้ว. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน
กับการปฏิบัติงานของพยาบาลตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร:
ยูบีซี แอลบุ๊กส์, หน้า 66.
- สมิต สัจฉกร. (2550). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญ
ชน. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
พุทธศักราช 2550**, กรุงเทพฯ :
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด
ฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรชัย รัชตประทาน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัชรี พฤษภมาศ .(2552). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, พฤษภาคม 2552.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2553). **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว
เบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียน
ราษฎร”**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2550). **บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. กรุงเทพฯ :
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- โสภณ วีระวัฒน์ยิ่งยง. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่
อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขต
กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**.
วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์
ราชวิทยาลัย.

- อลิษา ศรีสุขใส. (2551) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน).” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**, กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, หน้า 177.
- องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ. (2555).<http://thungsamorkan.go.th> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555).
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Bess. B. M. (1997). **Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries American: Psychologist**. 52. 130-139.
- Domjan, M. (1996). **The Principles of Learning and Behavior** Belmont. California: Thomson Wadsworth.
- Good, C. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education (3rd ed.)**. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books,), p. 99.
- Herzberg, F. (1959). **The motivation to work**. New York: McGraw-Hill.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary (6th ed.)**. London, England : Oxford University.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). **Utilization of mass communications by the individual**. London: Sage.
- Katz, E. and D. Brenda. (1973). **Bureaucracy and the Public**, New York : Basic Books, p.19.
- Kidd, J. R. (1973). **How Adults Learn**. New York : Association Press.
- Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8th edition**, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.
- Kotler, Phillip.(2006). **Marketing Management**. Pear International Edition.
- Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management : Analysis,Planning Implementation, and control** .Prentice Hall, 2003.
- Maslow, A. H. (1970). **Mativation and personanlity**. New York: Harper & Row Publishers.

- Max Weber. (1997). **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person, 7th ed. New York: The Free Press.
- Mcgregor, D. 1960. **The Human Side of Enterprise**. New York : Mcgraw – Hill.
- McQuail, D. (1994). **Mass communication theory: An introduction (3rd ed.)**. London: Sage.
- Moos, R. H. (1986). **The human context environmental determinants of behavior**. New York: Wiley & Sons.
- Millet, John D.(1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64, pp. 12 - 40.
- Lovell, R. B. (1980). **Adult Learning**. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Quirk, R. (1987). **Longman Dictionary of Contemporary English**. London: Richard Clay.
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavioral science (1st ed.)**. New York: Van Norstrand.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). “**Problem and Strategic in Services Marketing.**” *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46.

ภาคผนวก

แบบประเมินผลประเด็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1.แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

2.แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย การให้บริการด้านงานส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี และการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 25 ปี () 25 - 35 ปี () 36 - 45 ปี
() 46 - 55 ปี () 56 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา () ไม่ได้รับการศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ () เกษตรกร () รับจ้าง () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
() ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน () อื่น ๆ ระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือน () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001 - 15,000 บาท
() 15,001 - 25,000 บาท () 25,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านไปขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
() น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี () 3 - 5 ครั้งต่อปี () มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำแนกตามภาระงาน
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านทั้ง 3 ด้าน โดย คะแนน 5 = มากที่สุด,
 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	ผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ					คุณภาพของการ บริการ					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจในการส่งเสริมสวัสดิการของผู้สูงอายุ															
1.อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอย่างทั่วถึง															
2.อบต.ฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุ															
3.อบต.ฯ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง															
4.อบต.ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน															
5.อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ															
ด้านงานให้บริการสาธารณสุข															
6.การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน															
7.สนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม															
8.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม															
9.การให้บริการ มีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ															
10.การให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ															
โครงการให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)															
11.มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ															
12.มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก															
13.ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก															
14.การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก															
15.เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี															
ด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี															
16.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน															
17.ให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง															
18.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น															

ประเด็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	ผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ					คุณภาพของการ บริการ					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
โต๊ะ เก้าอี้															
19.มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี															
20.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ															
โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย															
21.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ															
22.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย															
23.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ															
24.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง															
25.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ															

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูล











ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายสรรคชัย กิตยานันท์
วัน เดือน ปีเกิด	30 สิงหาคม 2512
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปทุมคงคา ปีการศึกษา 2531 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยครูนครปฐม ปีการศึกษา 2535 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2541 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2553
ประวัติการทำงาน	
2535	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัท เอเชียอาหารสัตว์ จำกัด
2537	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัทไทย วี.พี. คอร์ปอเรชั่น จำกัด
2541	ผู้จัดการสหกรณ์สวนป่าภาคเอกชน จำกัด
2544	อาจารย์ ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2550	ประธานหลักสูตร บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2554	รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประธานหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ชื่อผู้ช่วยนักวิจัย	นาย สุทธิพงษ์ ศรีบุญนาค
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิต พ.ศ.2545 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2550 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2555
ประวัติการทำงาน	
2556 – ปัจจุบัน	พนักงานมหาวิทยาลัย(อาจารย์) ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ชื่อผู้ช่วยนักวิจัย	นางสุภัตรา กั้นพร้อม
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ. ศ. 2538 ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชีย อาคเนย์ พ.ศ. 2542
ประวัติการทำงาน	
2557 – ปัจจุบัน	พนักงานมหาวิทยาลัย(อาจารย์) ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กาญจนบุรี

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายจิราภรณ์ บัวพวง
วัน เดือน ปีเกิด	27 สิงหาคม 2521
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี ปีการศึกษา 2543 ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารการตลาด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2556
ประวัติการทำงาน	
2555	ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2559 ถึงปัจจุบัน	ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ปัจจุบัน	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี