



รายงานวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2564

ชื่อเรื่อง การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน
จังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อผู้วิจัย สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ

ปีที่ทำการวิจัย 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. โครงการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
2. โครงการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
3. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. โครงการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
5. โครงการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience หรือ Accidental Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา แสดงค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลทุ่งสมอ พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35

หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า **ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ** โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.09 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานสภาเด็กและเยาวชน และด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4.54 และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า **ด้านคุณภาพของการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.50 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานสภาเด็กและเยาวชนงานส่งเสริมอาชีพ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 ในขณะที่คุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง และด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.25 และร้อยละ 90.20 ส่วน **ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.35 รองลงมา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 ด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.55 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัย จนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้วิจัย

กรกฎาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550	29
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	32
สภาเด็กและเยาวชน	35
งานส่งเสริมกลุ่มอาชีพ	38
งานป้องกันและสาธารณสุข	45
ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	49
การอนุญาตก่อสร้างอาคาร	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	65
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	66

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
ผลการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	76
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	94
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	
แบบสอบถามการประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี	
ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูล	
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

			หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ		70
ตารางที่ 2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ		71
ตารางที่ 3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา		72
ตารางที่ 4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ		73
ตารางที่ 5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน		74
ตารางที่ 6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี		75
ตารางที่ 7	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านสภาเด็กและเยาวชน		77
ตารางที่ 8	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ		78
ตารางที่ 9	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		79
ตารางที่ 10	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านงานบริการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง		80
ตารางที่ 11	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		81
ตารางที่ 12	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน		82
ตารางที่ 13	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ		83
ตารางที่ 14	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		84
ตารางที่ 15	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานบริการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง		85
ตารางที่ 16	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		86

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า	
ตารางที่	17	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานสภาเด็ก และเยาวชน	87
ตารางที่	18	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริม อาชีพ	88
ตารางที่	19	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	89
ตารางที่	20	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานบำรุงไฟฟ้า และแสงสว่าง	90
ตารางที่	21	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	91
ตารางที่	22	แสดงผลสรุปภาพรวมการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลทุ่งสมอ	92

สารบัญภาพ

			หน้า
ภาพที่	1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	70
ภาพที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	71
ภาพที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	72
ภาพที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	73
ภาพที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	74
ภาพที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับ บริการจากเทศบาลตำบลพนมทวน อำเภอพนมทวน จังหวัด กาญจนบุรี	75

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้วางแนวนโยบายของรัฐออกเป็น 4 ส่วนคือนโยบายด้านศาสนา ด้านสังคม ด้านการสาธารณสุข ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ตามมาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข ด้านการศึกษา และด้านวัฒนธรรม ส่งเสริมความเสมอภาคของชายและหญิงให้เท่าเทียมกัน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและการศึกษาปฐมวัย รวมทั้งการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ที่อยู่ในสภาวะลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

การกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมืองการปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ในเรื่องการกระจายอำนาจ การพัฒนาท้องถิ่น โดยระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดมีประสิทธิภาพการให้บริการต่าง ๆ ทั้งการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น การอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่นให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม เสมอภาค และเท่าเทียม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพได้รับความพึงพอใจการให้บริการของภาครัฐ ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศสู่พัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน

เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้นได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานระบบบริหารงานบุคคลปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงรายถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมืองการพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการเข้มแข็งในระดับชาติ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมา เป็นบทเรียนในสำคัญเพื่อพัฒนาการประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญจนนำไปสู่การปรับเปลี่ยนและพัฒนาที่มีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่องส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ดังที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จะประเมินการทำงานของหน่วยงานในส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ความเกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ

ปัญหาในพื้นที่เนื่องจากความเสียหายอันเนื่องมาจากการเสื่อมสภาพของระบบไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างในพื้นที่สาธารณะที่อายุการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือการเสียหายจากอุบัติเหตุทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอได้จัดการซ่อมแซมในพื้นที่ต่าง ๆ รวมไปถึงนโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความ มุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ให้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และเสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนด แนวทางการแก้ไขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน มลฝอยและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสียอันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต

จากปัญหาในพื้นที่เนื่องจากความเสียหายอันเนื่องมาจากการเสื่อมสภาพของระบบไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างในพื้นที่สาธารณะที่อายุการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือการเสียหายจากอุบัติเหตุทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอได้จัดการซ่อมแซมในพื้นที่ต่าง ๆ การส่งเสริมอาชีพ สิ่งเหล่านี้ต้องมีการวางแผนและศึกษาความเหมาะสมในการพัฒนาเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น จะต้องผ่านกระบวนการประชาคมและต้องเป็นโครงการที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด เพื่อให้แผนสามารถรองรับการพัฒนาในระยะสั้น ระยะยาวได้อย่างเป็นระบบองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ เป็นหน่วยงานในภูมิภาคที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่ สภาพพื้นที่ของแต่ละท้องถิ่นที่แตกต่างกันออกไป แต่เมื่อหน่วยงานได้เข้าไปให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอต้องการทราบถึงผลงานที่ให้บริการกับประชาชนมีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการกับประชาชนในหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จึงได้มอบหมายให้ คณะวิทยาการจัดการซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจึงทำการประเมิน ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ งานสภาเด็ก

และเยาวชน งานส่งเสริมอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ และงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
2. เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานส่งเสริมอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
3. เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
4. เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
5. เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ

6. การให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
7. การให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
8. การให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
9. การให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
10. การให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
- 2) การให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
- 3) การให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) การให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
- 5) การให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

ตัวแปรตาม คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
ปีงบประมาณ 2564 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

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

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มี ประชาชนทั้งหมด
3,033 คน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอ ณ มีนาคม 2564)

2) ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่รับบริการหรือใช้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564
การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก
(Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 355 คน ใช้เครื่องมือ
แบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2564 โดยมี
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2564

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอใน 5 ด้าน คือ

- 1) การให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
- 2) การให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
- 3) การให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) การให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
- 5) การให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

2. การประเมินการให้บริการ หมายถึง การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอ
พนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

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

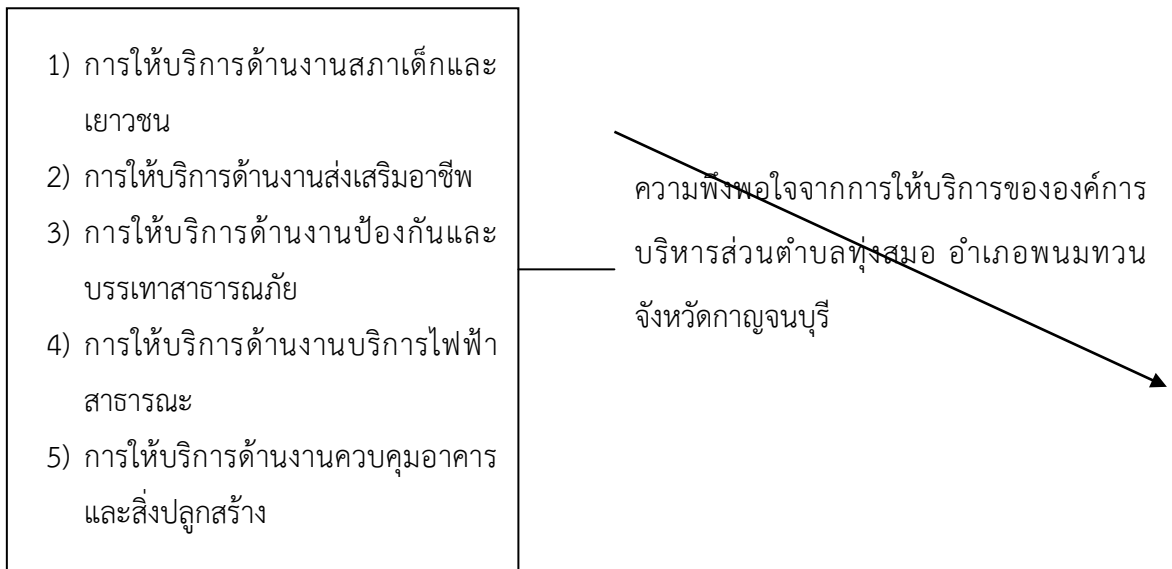
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ
ทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัด
กาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ส่วน

ราชการภาครัฐและเอกชน 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. สภาเด็กและเยาวชน
 5. งานส่งเสริมกลุ่มอาชีพ
 6. งานป้องกันและสาธารณภัย
 7. ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ
 8. การอนุญาตก่อสร้างอาคาร
 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

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

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวัง หรือดีเกิดกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผล การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

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

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการ จะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามค่านันสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง

Rust & Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของ อารมณ์โดยรวม ที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือ กลับมาใช้บริการซ้ำ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริการ งานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า เทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่เข้ามาตราฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวน การให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่ก้าวหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจในการ บริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการ ให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการ ประกอบไปด้วย การให้ บริการ อย่างเสมอภาค การให้ บริการ อย่างทัน เวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเอง สามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัด ระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

1.2 ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (1970, หน้า 80-81) หรือเรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป 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 อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ
3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (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 สาธร (2546, 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 และสร้างความรู้สึกร่วมกันกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่าง สำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียนสรุปได้ ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการ ทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการ เห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจ ใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973, p. 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูง นำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” (To Move a Person to a Course of Action)แรงจูงใจจึง ได้รับความสนใจมากในทุก ๆ วงการ

สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980, p. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผล สำเร็จ” ไมเคิล คอมาเจน (Domjan 1996, p. 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใจเป็นเพียง การตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อ ได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงาน เพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดใน แต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคล สภาพแวดล้อมดังนี้

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

4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ก็ทำงานด้วยความทุ่มเท

5. ความมุ่งมั่นที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้อการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก้บกดซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกัน อาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวหรือเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น และวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุเป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่

เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

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

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาส ได้รับสารจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งเป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจเพื่อบรรลุความต้องการของตน (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 ของข้อตกลงพื้นฐานตาม

ทฤษฎีนี้คือ 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. ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

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

ทฤษฎี X (theory x) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (theory y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม ทำทหายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

สรุป Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อกรบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจดังมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (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 ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่ให้ความสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกในเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2550)

2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถู่นาค, 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

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” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Panchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

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

2) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน 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 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ

จากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (1985) (Ziethaml, Parasuraman and Berry) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงไรข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

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

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

พรธณี ชุติวัดนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

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

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงค์พัฒนากุล มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง 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 ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

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) ภาครัฐมีภาระให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคล และทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของคน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้การบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทคือ

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

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมี

การรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

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 ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

Millet (1954, อ้างถึงใน มนกันต์ มีบุญลือ, 2547, หน้า 30) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

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 การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและ พัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

Kotler (2540, pp. 48-49 อ้างอิงถึง พวงทอง ปานสายลม, 2547, หน้า 8) ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็น ฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ และ

ลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

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

- 1) S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ
- 2) E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและมีอัตราค่าไม่ตรีตึงาม
- 3) R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการ อย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ
- 4) V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ
- 5) I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้าเสมอ
- 6) C – COURTESY คือ ความมีเมตตาริฉิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัตราค่าของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง
- 7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการ อย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

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

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่นำเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นผลิตภัณฑ์บริการจะใช้กับธุรกิจบริการทุกประเภทที่มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยวธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ
2. ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือบริการ ค่าจ้าง แรงงาน การใช้ความคิดการสร้างสรรค์ นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบและผลตอบแทนที่ต้องการด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำมาคำนวณต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ
3. ช่องทางการจำหน่าย (Channels of Distribution) เป็นกระบวนการทำงานที่ทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการตามความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมี

ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามช่องทางการจัดจำหน่ายมีหลายรูปแบบ 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) เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าการให้บริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการ เช่น การมีสถานที่โอเอียง สะอาด มีความร่มรื่น การจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศที่ดีและเหมาะสม การจัดสถานที่ให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสวาร์ช (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

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 เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงาน

ภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และ ประสิทธิภาพเช่นนี้นับเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของ การจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มี คุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการ ประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการ บริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบ ราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการ ระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการ ยกกระดบักำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็น เป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมา ประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้ บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควร จะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้อง ทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนด รูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจ บริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการ ให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการ บริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความ พึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดัน คุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึง

เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสื่อที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เออนก 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. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการ สาธารณะ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ ตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อ ติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมในการ บริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็น หลักในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนด ให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนัก นายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือ กระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือ แบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัดหรือ แบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิกฎหมาย กำหนด

3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 ภายใต้พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวน ทั้งสิ้น 75 แห่ง เท่ากับ จำนวนจังหวัดที่มีอยู่ในประเทศไทย ปัจจุบันบริหารงานโดยยึดพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วน จังหวัด 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 ได้มี พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 จึงทำให้ในปัจจุบันนี้ไม่มีหน่วย การบริหารท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลอีกต่อไป

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิกฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิด กว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่าง จากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มี หน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 4 รูปแบบ ได้แก่

3.4.1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดตั้งภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 และมีการแก้ไขเพิ่มเติมจนมีประกาศ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 ในปัจจุบัน มีจำนวนองค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง

3.4.2) องค์ปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จัดตั้งในปี พ.ศ. 2518 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมามีการแก้ไข 28 เพิ่มเติมอีกหลายฉบับ ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2554 และเมืองพัทยา จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2521 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

3.4.3) เทศบาล จัดตั้งภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และให้ยกเลิกความในวรรคสองของมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และ ให้ใช้ความต่อไปนี้แทน พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 และมีจำนวนเทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 195 แห่ง เทศบาลตำบล 2,247 แห่ง (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์)

3.4.4) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งในปี พ.ศ. 2537 ภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายอีกครั้ง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 และมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 5,300 แห่ง (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์ ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563)

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี **- ที่ตั้ง**

ตำบลทุ่งสมอ ตั้งอยู่ทางตะวันตกของอำเภอพนมทวน ระยะทางจากตำบลทุ่งสมอถึงอำเภอพนมทวน 8 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี 12 กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองโรง, ตำบลพนมทวน อำเภอพนมทวน

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน, ตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลดอนเจดีย์, ตำบลพนมทวน อำเภอพนมทวน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองโรง อำเภอพนมทวน, ตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง

ตำบลทุ่งสมอมีพื้นที่ จำนวน 9,375 ไร่ หรือประมาณ 15 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตพื้นที่การดูแลเป็น 4 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านหนองตาหมื่น
2. บ้านตรอกสะเดา
3. บ้านทุ่งสมอ
4. บ้านดอนปรก

- ภูมิประเทศ

ตำบลทุ่งสมอ มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มภาคกลาง มีคลองชลประทานน้ำไหลผ่านตลอดทั้งปี

- ลักษณะทางภูมิอากาศ

ตำบลทุ่งสมอ มีสภาพภูมิอากาศลักษณะภูมิอากาศแบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู คือ

1. ฤดูร้อน อยู่ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนจัดในเดือนเมษายน อุณหภูมิสูงสุด
2. ฤดูฝน อยู่ในระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม ฝนตกชุก ในเดือนพฤษภาคม และเดือนกันยายน ปริมาณน้ำฝนบางแห่งอยู่ในเกณฑ์ดี
3. ฤดูหนาว อยู่ในระหว่างเดือน พฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อากาศจะหนาว ในเดือนธันวาคมและมกราคม

- เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ประกอบด้วย 4 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 887 ครัวเรือน ประชากรรวม 3,142 คน แบ่งเป็นชาย 1,487 คน เป็นหญิง 1,645 คน แบ่งเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหนองตาหมื่น มีจำนวนครัวเรือน 212 ครัวเรือน ประชากรรวม 629 คน

ชาย 307 คน หญิง 333 คน

หมู่ที่ 2 บ้านตรอกสะเดา มีจำนวนครัวเรือน 157 ครัวเรือน ประชากรรวม 602 คน

ชาย 279 คน หญิง 324 คน

หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งสมอ มีจำนวนครัวเรือน 273 ครัวเรือน ประชากรรวม 1,091 คน

ชาย 538 คน หญิง 562 คน

หมู่ที่ 4 บ้านดอนปรก มีจำนวนครัวเรือน 238 ครัวเรือน ประชากรรวม 797 คน

ชาย 363 คน หญิง 436 คน

- สภาพทางเศรษฐกิจ

1. ด้านอาชีพ

ประชาชนในเขตพื้นที่ของตำบลทุ่งสมอ มีอาชีพหลัก เรียงตามลำดับดังนี้

- 1 การเกษตรกรรม
- 2 รับจ้างทั่วไป
- 3 อื่นๆ เช่น รับราชการ , ประกอบธุรกิจส่วนตัว

2. หน่วยธุรกิจ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

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 โดยรถโดยสารประจำทาง สายกาญจนบุรี - 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

ทรัพยากรธรรมชาติ

- ในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งสมอ มีทรัพยากรป่าไม้ที่เสื่อมสภาพตั้งอยู่ที่บ้านหนองสังข์, บ้านหนองตาหมื่น หมู่ที่ 1 ส่วนทรัพยากรธรณีไม่พบในเขตพื้นที่

- สิ่งแวดล้อม

- ขยะมูลฝอย ในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งสมอมีปริมาณขยะไม่มากนัก สามารถกำจัดเก็บและขนโดยรถบรรทุกขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้วนำไปเผาทิ้งที่บริเวณที่ทิ้งขยะหมู่ที่ 1 บ้านหนองตาหมื่น

- น้ำเสีย ในเขตตำบลทุ่งสมอ น้ำเสียที่พบเป็นน้ำเสียจากครัวเรือน ซึ่งมีปริมาณไม่มาก โดยระบายน้ำเสียทิ้งลงรางสาธารณะและท่อระบายน้ำที่มีอยู่คู่กับถนนสายต่าง ๆ ในหมู่บ้าน โดยจะไหลไปรวมกันที่บริเวณท้ายบ้านทุ่งสมอหมู่ที่ 3

- ฝุ่นละออง ปริมาณฝุ่นละอองในเขตตำบลทุ่งสมอ มีไม่มากนักจากการเผาวัชพืช โรงสีข้าว และจากการสัญจรไปมาภายในตำบล ซึ่งไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4. สภาเด็กและเยาวชน

ความเป็นมา

สภาเด็กและเยาวชนเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 เมษายน 2551 มีทั้งหมด 3 ระดับ คือ สภาเด็กและเยาวชนระดับอำเภอ สภาเด็กและเยาวชนระดับจังหวัด สภาเด็กและเยาวชนระดับชาติ โดยกำหนดให้กรมกิจการเด็กและเยาวชน (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ ในขณะนั้น) และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เป็นผู้ดูแลและดำเนินการจัดตั้ง

ในปี พ.ศ. 2553 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในขณะนั้น ได้เสนอให้มีการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนในระดับตำบลขึ้น โดยให้ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการจัดตั้งขึ้นต่อที่ประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ และที่ประชุมมีมติให้ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนระดับตำบลขึ้น ปัจจุบันได้มีการแก้ไขกฎหมายเพิ่มเติมและได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ.2560 ทำให้เกิดสภาเด็กและเยาวชนตำบลและเทศบาลขึ้นทั่วประเทศไทย

สรุปสาระสำคัญ

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550

และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ได้จัดแยกเนื้อหาของกฎหมาย เป็น 3 หมวด 1 บทเฉพาะกาล สรุปสาระสำคัญ ดังนี้ คำนิยามตามมาตรา 4 ที่สำคัญมีดังนี้

“เด็ก” หมายความว่า บุคคลที่มีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์

“เยาวชน” หมายความว่า บุคคลที่มีอายุตั้งแต่สิบแปดปีถึงยี่สิบห้าปีบริบูรณ์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ

“คณะบริหาร” หมายความว่า คณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนตำบล คณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนเทศบาล คณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนอำเภอ คณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนเขต คณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนจังหวัด คณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานคร และคณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย

“สำนักงาน” หมายความว่า กรมกิจการเด็กและเยาวชน

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า อธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัติ

หมวด 1 บททั่วไป กำหนดให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีหน้าที่ในการพัฒนาเด็กและเยาวชน รวมทั้งแก้ไขปัญหที่อาจมีผลกระทบในทางลบต่อเด็กและเยาวชน โดยกำหนดให้เด็กทุกคนมีสิทธิได้รับการจดทะเบียนการเกิด การยอมรับ การคุ้มครองและโอกาส ในการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีความผูกพันต่อครอบครัวภาคภูมิใจ ในความเป็นไทยมีสุขภาพและพลานามัยแข็งแรง รู้จักการป้องกันตนเองจากโรคและสิ่งเสพติด มีวุฒิภาวะ ทางอารมณ์ตามสมควรแก่วัย จริยธรรม และคุณธรรม รวมทั้งมีทักษะและเจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีศักดิ์ศรี และความภาคภูมิใจในการทำงานสุจริต และให้กรมกิจการเด็กและเยาวชน ส่งเสริมและประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนในระดับท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดสรรงบประมาณ เพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ

หมวด 2 คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ

(1) คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติประกอบด้วย นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงกลาโหม ปลัดกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงยุติธรรม ปลัดกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวง วัฒนธรรม ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ปลัดกรุงเทพมหานคร ประธานสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย ผู้แทนภาคเอกชน ผู้แทนเด็กและเยาวชน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นกรรมการ โดยให้อธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน เป็นกรรมการและเลขานุการ

(2) คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ เสนอนโยบายและแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ ต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยต้องคำนึงถึงพันธกรณีระหว่างประเทศ เสนอแนวทางปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน กำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับการช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชนแก่หน่วยงานของรัฐและ เอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การช่วยเหลือทางวิชาการ การวิจัยและพัฒนา เงินอุดหนุน สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดสมัชชาการพัฒนาเด็กและ เยาวชนแห่งชาติอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ด้าน เด็กและเยาวชน ทบทวนกลไกและ กระบวนการทำงาน และพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการพัฒนาเด็กและเยาวชนของประเทศ ตลอดจนจัดการประเมินผลการดำเนินงาน และเสนอรายงาน การส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน ของประเทศต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภาอย่างน้อยปีละครั้ง

(3) กรมกิจการเด็กและเยาวชน ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็ก และ เยาวชนแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน และรับผิดชอบ งานธุรการและวิชาการของคณะกรรมการ โดยมีอำนาจหน้าที่จัดทำนโยบายและแผนพัฒนา เด็กและเยาวชน แห่งชาติเสนอต่อคณะกรรมการ กำหนดแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนในด้านต่าง ๆ ให้ สอดคล้อง กับนโยบายและแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้าน เด็กและเยาวชน การสำรวจ ศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ของเด็กและ เยาวชนตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก และความตกลงระหว่างประเทศที่ประเทศไทยเป็นภาคี ตลอดจนกฎหมายภายในประเทศ การสนับสนุนและประสานงานกับหน่วยงานทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ เพื่อร่วมมือกันพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่งเสริมการดำเนินกิจการสภาเด็กและ เยาวชนในทุกระดับ เป็นศูนย์กลางประสานงาน วางแผนงบประมาณเกี่ยวกับพัฒนาเด็กและเยาวชน ตลอดจนให้การสนับสนุน องค์กรเอกชนหรือองค์กรชุมชนในการพัฒนาเด็กและเยาวชน ดำเนินการจัด สมัชชาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ ร่วมกับสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทยอย่างน้อยปีละครั้ง จัดทำ รายงานการพัฒนาเด็กและเยาวชน เสนอต่อคณะกรรมการและคณะรัฐมนตรีอย่างน้อยปีละครั้ง

หมวด 3 มาตรการส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน

ส่วนที่ 1 สภาเด็กและเยาวชน

1) การจัดให้มีสภาเด็กและเยาวชนตำบล/เทศบาล กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล โดยคำแนะนำของหัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวในแต่ละจังหวัดจัดให้มีสภาเด็กและเยาวชน ตำบล สภาเด็ก และเยาวชนเทศบาล แล้วแต่กรณี ซึ่งสมาชิกประกอบด้วย เด็กและเยาวชนที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลหรือเทศบาลนั้น โดยให้มีคณะบริหารประกอบด้วย ประธาน 1 คน และผู้บริหาร ไม่เกิน 20 คน ซึ่งคัดเลือกกันเองจากสมาชิกสภาเด็กและเยาวชนตำบลหรือสมาชิกสภาเด็กและเยาวชนเทศบาล แล้วแต่กรณี โดยคำนึงถึงผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ให้มีหน้าที่บริหารงานทั่วไปของสภาเด็กและเยาวชน และปรึกษาหารือ ร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดกิจกรรมการพัฒนาเด็กและเยาวชนในเขตพื้นที่ รวมทั้งดำเนินการอื่นใด ที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ต้องจัดให้มีสภาเด็กและเยาวชนตำบลหรือ สภาเด็กและเยาวชนเทศบาล ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

5. งานส่งเสริมกลุ่มอาชีพ

มาตรฐานการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามหลักการแนวคิดและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางสายกลางความไม่ประมาท คำนึงถึงหลักความพอประมาณ ความมีเหตุมีผล โดยมีความรู้ มีข้อมูล มีภูมิปัญญา ท้องถิ่น เป็นทุน ของ ท้องถิ่น สร้างความ มั่น คง เข้ม แข็ง ให้ กับ ประชาชน รู้เท่าทัน เข้าใจ การเปลี่ยนแปลง ทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ มีความรอบคอบทั้ง การดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ วิธีการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต ความขยัน ความอดทน มุ่งมั่นเพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีรายได้ อาชีพ พึ่งตนเองได้และมีกำลัง ที่สนับสนุนแบ่งปัน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมสภาพแวดล้อมของประชาชน ทั้งในระดับ บุคคล ระดับ ครอบครัวและชุมชน สังคม อย่างมีความสุข

แนวทางการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพและส่งเสริมอาชีพของประชาชน ใน ท้องถิ่น จัดทำทะเบียนอาชีพ ทะเบียนวัตถุดิบ ทะเบียนปราชญ์ชาวบ้าน การสร้างระบบฐานข้อมูล เพื่อ การส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การฝึกอาชีพ ฝึกอบรมตามความต้องการของประชาชน กลุ่มอาชีพ ในท้องถิ่นเพื่อ เสริมสร้างสมรรถนะการผลิต การปลูก การสร้างผลผลิต ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนส่งเสริมอาชีพและ สร้าง โอกาสให้เกิดการทำงาน สร้างรายได้ แก่ประชาชนอยู่ในวัยทำงาน สตรีและผู้ด้อยโอกาสใน พื้นที่ รับผิดชอบของท้องถิ่น
3. ส่งเสริม สนับสนุน การรวมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในอาชีพ การแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน อันเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาอาชีพและส่งเสริมกลุ่มอาชีพในท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วในพื้นที่รับผิดชอบของ ท้องถิ่นให้ มีความเข้มแข็งและมีการบริหารจัดการที่ดี

4. การส่งเสริม สนับสนุน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ตลอดจนเทคโนโลยี ที่เหมาะสมต่อการประกอบอาชีพของประชาชน

5. การส่งเสริม สนับสนุน การวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพในท้องถิ่น เพื่อ สร้างองค์ความรู้ ทักษะ การบริหารจัดการ การปรับปรุง และสร้างโอกาส การแข่งขันทั้งในระดับ ชุมชน ระดับประเทศ และต่างประเทศ

6. การส่งเสริม สนับสนุน ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ ในการจัดทำแผน การส่งเสริมอาชีพ ที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้น การมีส่วนร่วม ของประชาชน องค์กรประชาชน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

7. มีการติดตามประเมินผล แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม การส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่น และปรับปรุงแก้ไขพัฒนาไปสู่ความต้องการของประชาชนในทุกกระดับ

นอกจากแนวทางการส่งเสริมอาชีพดังกล่าวข้างต้นแล้ว ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0891.4/ว 658 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2549 ยังได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับบุคคลและ ครัวเรือน ระดับชุมชน โดยนำปรัชญาพระราชทาน “เศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางหลัก ในการดำเนินงาน ภายใต้หลักการ การลดรายจ่าย สร้างรายได้ ขยายโอกาสให้แก่ประชาชนบนพื้นฐาน ความสมดุล ทั้ง ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมีแนวทางและวิธีการดำเนินงาน คือ การพัฒนาและแก้ไขปัญหาทาง เศรษฐกิจ โดย

1) การลดรายจ่าย ส่งเสริมให้ประชาชนมีการดำรงชีวิตแบบพอเพียง มีการส่งเสริม สนับสนุนวิชาการและนำแนวทางการเกษตรทฤษฎีใหม่ขั้นที่ 1 ส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ แทนปุ๋ยเคมีเพื่อ ลดต้นทุนการผลิตและเป็นการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ส่งเสริมจัดหาแหล่งน้ำ เพื่อการเกษตรและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ อันนำไปสู่การลดต้นทุนของการทำ การเกษตรในระดับชุมชน เช่น การจัดตั้งโรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ ลานตากข้าวชุมชน เป็นต้น

2) การเพิ่มรายได้ ส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพ จัดหา เครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบอาชีพ ติดต่อประสานงานกับภาคเอกชน เช่น สถาน ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมในท้องถิ่น หรือพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง เพื่อรับการผลิต ที่สามารถใช้แรงงานแม่บ้าน หรืองานที่สามารถดำเนินการภายในครัวเรือนได้โดยเพิ่มการบริหาร จัดการที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และ พื้นที่ นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการ ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับ ชุมชนเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน เช่น การตั้งโรงสีชุมชน การจัดตั้งโรงงาน การสร้าง เครือข่ายเชื่อมโยงสินค้าและการตลาดในพื้นที่ และการส่งเสริมการตลาดสินค้าโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ตำบล เป็นต้น

3) การขยายโอกาสองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการหรือสนับสนุน กิจกรรม เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงปัจจัยในการประกอบอาชีพ ทั้งในระดับบุคคล ครัวเรือนและ ระดับชุมชน เช่น การส่งเสริมสนับสนุนการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน การกำหนดพื้นที่ผ่อนผัน เพื่อให้ประชาชนมีสถานที่

จำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ เช่น ตลาดสาธารณะ ทางสาธารณะ เป็นต้น

การสำรวจข้อมูลและจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพ

เพื่อให้มีศูนย์กลางในการบริการข้อมูลข่าวสารของชุมชนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรศึกษาและจัดทำข้อมูลเพื่อการบริการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการจัดทำแผนพัฒนาการส่งเสริมอาชีพของท้องถิ่น ในการนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรจัดให้มีทะเบียนข้อมูลด้านอาชีพ และ วัตถุประสงค์ในท้องถิ่นขึ้น โดยดำเนินงานร่วมกับ ประชาชน และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการศึกษา ร่วมจัดการสำรวจข้อมูลด้านอาชีพและกลุ่มอาชีพในท้องถิ่น เพื่อศึกษาศักยภาพของท้องถิ่นในการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ เช่น ข้อมูล พื้นฐานด้านเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค ปัจจัยการผลิต เช่น ที่ดิน แหล่งทุน กำลังแรงงาน กำลังการผลิต วัตถุประสงค์ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ คุณภาพดิน แหล่งน้ำ ป่าไม้ แร่ธาตุ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ความสำคัญทางประวัติศาสตร์ วัตถุประสงค์ในชุมชนที่สนับสนุนการประกอบอาชีพในท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณา ตอบสนองความต้องการ การส่งเสริมอาชีพ ของประชาชนในชุมชน รวมถึง การกำหนดแนวทางการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

แนวทางการสำรวจข้อมูลชุมชนและจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพ

การสำรวจข้อมูลด้านอาชีพเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานข้อมูลด้านอาชีพ และกลุ่มอาชีพของท้องถิ่น สำหรับวางแผนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพให้แก่ ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชนและใช้ประโยชน์ในการพิจารณา จัดสรรงบประมาณที่ถูกต้องและเหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจข้อมูล ด้านอาชีพ โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล จะเป็นการเก็บข้อมูลพื้นที่ มีการสำรวจข้อมูลด้านอาชีพกลุ่มอาชีพ สถานภาพการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มและข้อมูลอื่น อันเป็นการส่งเสริม สนับสนุน ในการประกอบอาชีพ ทำการประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยราชการ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการ โดยใช้แบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ดังตัวอย่างแบบฟอร์มของ การสำรวจข้อมูลชุมชนและตัวอย่างการรายงานผลคือ แบบสำรวจข้อมูลชุมชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแบบสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนากลุ่มอาชีพ กลุ่มส่งเสริมอาชีพในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำระบบฐานข้อมูลการส่งเสริมอาชีพการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านต่างๆ ที่จะเป็นการจัดระบบงานด้านอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน แหล่งวัตถุดิบ แหล่งทุนในท้องถิ่น แหล่งทรัพยากรธรรมชาติ แหล่งน้ำ ธรรมชาติและปัจจัยพื้นฐานด้านแรงงาน ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้านและข้อมูลของ กลุ่มอาชีพ เป็นต้น โดยการพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน และข้อจำกัดตลอดจนโอกาส และศักยภาพ ในด้านต่างๆ ในพื้นที่ โดยกำหนดพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่อันนำไปสู่ การแก้ไข ปัญหาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อดำเนินการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นศูนย์กลางการจัดทำระบบฐานข้อมูลอาชีพของท้องถิ่นและประสานงานกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอาชีพในพื้นที่

หลักเกณฑ์การจัดตั้งกลุ่มอาชีพและการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ

เพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการส่งเสริมอาชีพของชุมชน อย่างมีระบบและ สร้างความเข้มแข็งของชุมชนภาคการผลิต คือ การรวมกลุ่มของประชาชนที่มีจุดประสงค์และ เป้าหมายร่วมกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมการผลิต สร้างพลังของการพึ่งตนเองของกลุ่มอาชีพในชุมชน

กลุ่มอาชีพ หมายถึง การรวมกลุ่มของประชาชนที่ร่วมดำเนินกิจกรรม เพื่อทำให้เกิด รายได้ และการสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพให้สมาชิก โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มอาชีพที่มีการรวมตัวกันแต่ไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคล เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอาชีพการแปรรูปผลผลิต กลุ่มอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือนและหัตถกรรมไทย

2. กลุ่มอาชีพที่มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เช่น กลุ่มสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์ กลุ่มยุทธศาสตร์ เป็นต้น โดยมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับของกลุ่มอาชีพที่ถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มให้มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้และส่งเสริมความเข้มแข็งของครอบครัว ชุมชน และท้องถิ่น

แนวทางการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนการประกอบอาชีพในชุมชน ให้มีความเข้มแข็งและ สามารถพึ่งพาตนเองได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนที่มีอาชีพเดียวกัน รวมกลุ่มเพื่อสร้างพลังของการพัฒนา การเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร่วมดำเนินกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่คล้ายกันหรือเหมือนกัน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนในท้องถิ่นหรือเป็นแนวทางการร่วมมือระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมประชุม ปรึกษาหารือ มองภาพรวมด้านอาชีพของท้องถิ่น เพื่อการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างพื้นที่ เครือข่าย อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชนทั้งในระดับบุคคล ระดับครัวเรือนและ ระดับกลุ่ม ดังนั้น เพื่อความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือและการติดตามประเมินผล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควร ส่ง เสริม ให้ มี ก ร จ ด ทะ เบี ย น อ า ชี พ ใน เชน ต พื น ที่ โดย มี แ น ว ท า ง ก ร จ ด ทะ เบี ย น ของ ก ลุ ม อา ชี พ ซึ่ง อาจ แบ่ง ได้ ดังนี้คือ

1. กลุ่มอาชีพที่มีการขึ้นทะเบียนต่อหน่วยงานอื่น หรือกลุ่มที่มีอยู่แล้วในพื้นที่เมื่อมีความประสงค์ที่จะขอรับการส่งเสริม สนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรแจ้ง หรือขอจดทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อแสดงว่ากลุ่มยังมีกิจกรรมและดำเนินการอยู่ โดยการนำเอกสารหลักฐานผู้นำกลุ่ม สมาชิกกลุ่ม สำเนาทะเบียนบ้าน ที่อยู่และรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับกิจกรรมของกลุ่มอาชีพ เพื่อขอรับการสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ หรืองบประมาณ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กลุ่มอาชีพที่เกิดจากการรวมตัวกันของประชาชนในพื้นที่ที่ได้มีการจดทะเบียน แต่มีความประสงค์ที่จะขอจดทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักเกณฑ์ และเอกสาร

ประกอบด้วย

- (1) เป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาในท้องถิ่น และมีสัญชาติ
- (2) มีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป
- (3) มีการบริหารงานโดยคณะกรรมการที่มาจากการเลือกตั้งของสมาชิก
- (4) มีข้อบังคับ หรือระเบียบของกลุ่มที่ชัดเจนและสมาชิกรับทราบ
- (5) มีการดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการประกอบอาชีพของสมาชิกโดยรวม มิใช่เพื่อประโยชน์ต่อบุคคลใดเป็นการเฉพาะ
- (6) มีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกลุ่มที่ชัดเจน
- (7) มีบันทึกรายงานการประชุมไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง

การส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพ

การส่งเสริมความเข้มแข็งของกลุ่มอาชีพในท้องถิ่น เพื่อความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุน ส่งเสริม สร้าง ความเข้าใจ และสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการรวมกลุ่มอาชีพของประชาชนที่ดำเนินการประกอบ อาชีพเดียวกัน โดยมีแนวทางในการดำเนินงานของการขอรับการขึ้นทะเบียน คือ ขั้นตอนในการเสนอขอจดทะเบียน

การรับจดทะเบียนกลุ่มอาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริมและจัดระเบียบของกลุ่มอาชีพและให้การสนับสนุน กลุ่มอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและกลุ่มอาชีพในเขต พื้นที่ที่มีการจดทะเบียนจากหน่วยงานราชการเดิมหรือรวมกลุ่มกันดำเนินกิจกรรมแต่ไม่มีการจดทะเบียน ให้มาขอรับการขึ้นทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การยื่นคำร้องขอจดทะเบียนกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพที่มีความประสงค์จดทะเบียนเพื่อจัดตั้งกลุ่ม ให้รวบรวมสมาชิก ก่อตั้งรวมกลุ่มไม่น้อยกว่า 7 คน ประชุมปรึกษาหารือจัดตั้งกลุ่มและเตรียมเอกสารประชุม จัดตั้ง คณะทำงานหรือคณะกรรมการดำเนินงานของกลุ่มและยื่นคำร้องขอจดทะเบียนกลุ่มอาชีพตาม แบบฟอร์มที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดต่อเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพร้อมเอกสารของกลุ่มอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) บัญชีรายชื่อสมาชิกกลุ่ม
- 2) คณะทำงานหรือกรรมการบริหารของกลุ่มที่ได้รับการเลือกจากสมาชิกให้เป็นตัวแทน พร้อมระบุตัวแทนเพื่อการติดต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับกลุ่มอาชีพ และกลุ่มอาชีพกับสมาชิกกลุ่มอาชีพ
- 3) กิจกรรมหลักของกลุ่มผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกลุ่ม เป้าหมายและการดำเนินกิจกรรมของกลุ่ม
- 4) ข้อบังคับ ระเบียบหรือข้อตกลงของกลุ่มอาชีพ
- 5) รายงานการประชุมของกลุ่มไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง
- 6) เอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่นรูปถ่ายผลผลิต ผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่มีการดำเนินการอยู่แล้ว เป็นต้น

2. เมื่อเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับแบบคำร้องขอจดทะเบียน

การจัดตั้งกลุ่มอาชีพ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารก่อนขึ้นบัญชีกลุ่มอาชีพ

ในกรณีที่แบบคำขอ หรือเอกสารประกอบไม่ถูกต้อง หรือควรแก้ไขเพิ่มเติม ให้นพนักงานแจ้งตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มอาชีพให้ดำเนินการและให้กลุ่มดำเนินการ แก้ไขเมื่อแก้ไขแล้วนำยื่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในกรณีที่การตรวจรับเอกสารไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งต่อประธานกลุ่ม/หรือ ตัวแทนผู้ยื่นเอกสารทันที เพื่อให้กลุ่มอาชีพดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไปและสามารถนำมายื่นใหม่ เมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงเอกสาร

3. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการยื่นเอกสารเพื่อรายงาน การจัดตั้งกลุ่ม ต่อผู้บริหารท้องถิ่นภายใน 2 วัน

4. เมื่อผู้บริหารท้องถิ่นเห็นชอบ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนประวัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการจัดเข้าแผนเพื่อสนับสนุนงบประมาณและความช่วยเหลือ

5. ผลการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพ รายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อจำกัด ปัญหา อุปสรรคในการผลิต การบริหารจัดการ แจ้งต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับการช่วยเหลือ ขอคำแนะนำ หรือประสานงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรติดตามการดำเนินงานของกลุ่มเพื่อให้การช่วยเหลือ สนับสนุนให้คำแนะนำ การบริหารจัดการและการทำงานของกลุ่มอาชีพในระยะแรก จนกลุ่มอาชีพสามารถบริหารจัดการและพึ่งตนเองได้

การบริหารจัดการและการส่งเสริมกลุ่มอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพที่ได้รับการ จัดทะเบียนต่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจัดระบบข้อมูลด้านกลุ่มอาชีพแยกตามประเภท ของกลุ่มอาชีพ จัดทำทะเบียนประวัติของกลุ่มในกรณีของกลุ่มอาชีพที่มีการจดทะเบียนต่อหน่วยงาน ราชการอื่น เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลกลุ่มอาชีพในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจประสานงาน ขอความร่วมมือในการทำสำเนาเอกสารกลุ่มอาชีพ เพื่อจัดทะเบียนกลุ่มอาชีพ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

2. วิเคราะห์และจัดประเภทระดับการให้การสนับสนุนของกลุ่มอาชีพ

3. ให้การสนับสนุนงบประมาณหรือสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุดิบ ปัจจัยส่งเสริมการผลิตที่ไม่ขัดกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4. ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำแนะนำ และจัดหาตลาดเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มอาชีพ โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น และภาคเอกชน

5. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้า หรือข้อจำกัดของปัญหาอุปสรรค ของกลุ่มอาชีพอย่างต่อเนื่อง

6. การให้คำปรึกษา แนะนำ กลุ่มอาชีพที่มีความเข้มแข็งและกลุ่มอาชีพที่มีความประสงค์จะยื่นขอจดทะเบียนมาตรฐานผลิตภัณฑ์หรือมาตรฐานอื่น ที่มีกฎหมายรองรับหรือ เป็นนิติบุคคล เพื่อการส่งเสริมให้กลุ่มสามารถหาแหล่งทุนและมีความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและ ผลิตภัณฑ์ ดำเนินการกิจกรรมของกลุ่มอาชีพหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อันนำไปสู่การพึ่งตนเองได้

7. ควรให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรม ของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มอาชีพในพื้นที่และสร้างเครือข่ายกลุ่มอาชีพในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง เช่น โดยการศึกษาดูงาน จัดประชุมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง
9. ดำเนินการอื่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เห็นว่า เหมาะสมและเป็นความ จำเป็น เร่งด่วน และ/หรือเป็นความต้องการของกลุ่มอาชีพ ที่จะส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพในท้องถิ่นมี ความเข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้

การจดทะเบียนกลุ่มอาชีพตามกฎหมาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้คำแนะนำ ปรีกษา แก่ประชาชนในการไปติดต่อหน่วยงานที่ ดำเนินการจดทะเบียนกลุ่มอาชีพที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

ข้อดีของการรวมกลุ่มอาชีพ

- 1) สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เทคนิคการประกอบอาชีพ ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข โดยประชาชนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ ที่ดีนำไปสู่การ สร้างเครือข่ายอาชีพโดยธรรมชาติที่เอื้อประโยชน์ต่อกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนา ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาของประชาชนแบบองค์รวมและตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของ ประชาชนในพื้นที่
- 2) สร้างเสริมการทำงานเป็นทีมอันนำไปสู่ความสามัคคี ความร่วมมือของประชาชนในชุมชน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา
- 3) สร้างความเข้มแข็งให้กับอาชีพหลักและอาชีพเสริม สามารถกำหนดราคา และกลไกทางการตลาด ประหยัดค่าใช้จ่ายและลดต้นทุนการผลิต เช่น การซื้อปุ๋ย ถ้ารวมกันซื้อจำนวนมาก สามารถต่อรองราคาซื้อขายได้

6. งานป้องกันและสาธารณภัย

ความหมายของสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ความหมายของ สาธารณภัยไว้ว่า หมายถึง ภัยหรืออันตราย ที่ทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งอื่น ๆ อย่างรุนแรง ประกอบด้วย ลักษณะดังนี้

1. ภัยที่เกิดขึ้นกับคนหมู่มาก
2. อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาหรือทุกสถานที่อย่างกะทันหันหรือค่อย ๆ เกิดขึ้น
3. เป็นอันตรายต่อชีวิตและร่างกายของประชาชน
4. เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ
5. เกิดความต้องการในสิ่งจำเป็นพื้นฐานอย่างรีบด่วนสำหรับผู้ประสบภัย

สาธารณภัย แบ่งตามลักษณะการเกิดหรือสาเหตุได้เป็น 2 ประเภท คือ สาธารณภัยธรรมชาติและสาธารณภัยจากมนุษย์ ได้แก่

สาธารณภัยธรรมชาติ (Natural Disaster) เป็นสาธารณภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มักเกิดขึ้นตามฤดูกาลเป็นส่วนใหญ่ แต่บางครั้งอาจเกิดขึ้นโดยกะทันหัน ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตร่างกาย จิตใจ ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งได้แก่

1) อุทกภัย เป็นภัยอันเกิดจากภาวะน้ำท่วมจากพายุ ฝนตกหนัก พายุหมุน การทำลายป่า การทรุดตัวของดิน ลักษณะอาจเป็นน้ำท่วมเฉียบพลันหรือแบบค่อยเป็นค่อยไป

2) วาตภัย คือภัยที่เกิดจากแรงลมและพายุ สามารถแบ่งลักษณะของวาตภัยได้ตามความเร็วลม สถานที่ที่เกิดวาตภัย เช่น พายุฟ้าคะนอง พายุดีเปรสชัน พายุโซนร้อน พายุไต้ฝุ่น

3) อัคคีภัย คือภัยที่เกิดจากเพลิงไหม้ เป็นภัยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต และทรัพย์สิน มีแนวโน้มในการเกิดขึ้นบ่อยและสร้างความสูญเสียมากขึ้นทุกปี

4) อากาศหนาวผิดปกติ เช่น ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งมีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง ประกอบกับได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ที่พัดพาความหนาวเย็นจากจีน เข้าสู่พื้นที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนที่อยู่บริเวณหุบเขาและเชิงเขาได้รับความหนาวเย็นซึ่งพบว่าในบางปีของฤดูหนาวจะมีอุณหภูมิต่ำมาก

5) ภัยแล้ง เป็นภัยที่ทำให้เกิดความอดอยาก ขาดแคลน เนื่องจากการขาดน้ำ ในประเทศไทยมักเกิดจากขาดฝน ความแห้งแล้งของพื้นที่ก่อให้เกิดผลเสียในการผลิตผลทางการเกษตร

6) แผ่นดินถล่ม ในประเทศไทยมักพบแผ่นดินถล่มเกิดขึ้นเนื่องจากมีฝนตกหนักมากเกิดจากดินบริเวณภูเขาอุ้มน้ำไว้จนเกิดการอึดตัว และไม่สามารถอุ้มน้ำไว้ได้อีกจึงพังทลาย ลงมาซึ่งส่วนมากจะเกิดพร้อมกับอุทกภัย

7) การระบาดของโรค เช่น อหิวาตกโรค โรคฉี่หนู

8) ภัยจากฝูงสัตว์และแมลง

สาธารณภัยจากมนุษย์ เป็นสาธารณภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ โดยอาจเกิดจากสิ่งประดิษฐ์ของมนุษย์ ที่ประดิษฐ์เพื่อความสุขสบาย หรือเพื่อประหัตประหารกัน เช่น

1) ภัยจากการจราจร ได้แก่ ทางอากาศ ทางบก ทางน้ำ ทางราง

2) ภัยจากการประกอบอาชีพ ทั้งภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม เช่น อุบัติเหตุจากการใช้เครื่องมือเครื่องจักร อุบัติเหตุจากความร้อน อุบัติเหตุจากการตกจากที่สูง อุบัติเหตุจากความไม่เป็นระเบียบ เป็นต้น

3) ภัยจากความไม่สงบของประเทศ เช่น การจลาจล การปฏิวัติ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย สงคราม ซึ่งผลที่ทำให้เกิดสาธารณภัยจากสงคราม จะรุนแรงหรือไม่ขึ้น อยู่กับผลร้ายของอาวุธที่นำมาประหัตประหารกัน เช่น นิวเคลียร์ เชื้อโรค หรือสารเคมี เป็นต้น

4) ภัยจากไฟฟ้า อัคคีภัย ทำให้เกิดการบาดเจ็บ สูญเสียชีวิตจากแผลไหม้ ความร้อน ควันไฟ การขาดอากาศ

5) ภัยจากวัตถุที่เป็นอันตราย ได้แก่ ภัยจากวัตถุอันตรายที่ใช้ในอุตสาหกรรม การเกษตร สาธารณสุข อุบัติเหตุและบริเวณ

6) ภัยจากความเจริญทางเทคโนโลยี ความเจริญก้าวหน้าดังกล่าว จะมีความเสี่ยงสูง มากขึ้น เมื่อเกิดสาธารณภัย เช่น เมื่อเกิดไฟไหม้ของอาคารสูง ระบบการเคลื่อนย้ายย้อมซ่า และ มีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าอาคารปกติ รวมทั้งเกิดพิษจากสารเคมีที่ใช้กับเฟอร์นิเจอร์ของอาคารหรือ แม้กระทั่งเครื่องใช้ประจำสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ น้ำยาลบคำผิด ฯลฯ การมีมาตรการความปลอดภัยที่ดี ก็อาจจะเป็นความเสี่ยงเมื่อเกิดสาธารณภัย เช่น ประตูที่ใช้ระบบเปิดปิดอัตโนมัติ หรือ ลิฟท์ที่ขัดข้อง

สรุปได้ว่า สาธารณภัย หมายถึง ภัยหรืออันตรายที่เกิดขึ้นกับคนหมู่มาก ในทุกเวลา หรือทุกสถานที่ อาจเกิดขึ้นอย่างกะทันหันหรือค่อย ๆ เกิดขึ้นก็ได้ มีทั้งภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และเกิดขึ้นจากมนุษย์ เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และสิ่งอื่น ๆ อย่างรุนแรง เกิดความต้องการในสิ่งจำเป็นพื้นฐานอย่างรีบด่วนสำหรับผู้ประสบภัย

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะดำเนินการอย่างครบวงจรวัฏจักรของสาธารณภัยใน แนวทางการปฏิบัติการในเชิงรุก (Proactive Approach) ซึ่งจะเป็นการป้องกันและลดผลกระทบ การเตรียมความพร้อม การจัดการในภาวะฉุกเฉิน และการฟื้นฟูบูรณะ โดยมีแนวทางและกิจกรรมที่สำคัญให้ สอดรับกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2550 แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พระราชบัญญัติงบประมาณ และระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ.2548 โดยแผนงานในการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นแผนงานระยะ 5 ปี มีการแบ่งกระบวนการออกเป็น 3 ระยะของการ จัดการสาธารณภัย ดังนี้

ระยะก่อนเกิดสาธารณภัย

มาตรการการป้องกันและลดผลกระทบ เป็นการปรับระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญสาธารณภัยต่างๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัยเป็นการลดความรุนแรง และลดความสูญเสียจากสาธารณภัยที่มีต่อประชาชนในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงให้มัน้อยที่สุด ได้แก่

(1) การป้องกันสาธารณภัยโดยใช้มาตรการด้านโครงสร้าง

(2) การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัยให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเชื่อมต่อบริการข้อมูลได้ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น

มาตรการในการเตรียมความพร้อม เป็นการสร้างระบบการเตรียมความพร้อมและแนวทางการปฏิบัติในการรับมือกับสาธารณภัยที่จะเกิดขึ้น เพื่อลดภาระในการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐเมื่อเกิดสาธารณภัย ได้แก่

(1) การจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับชุมชน

ท้องถิ่น

(2) การพัฒนาระบบการพยากรณ์และการแจ้งเตือนภัย ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับ

(3) การพัฒนาศักยภาพของระบบสื่อสาร

(4) การฝึกซ้อมแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ

(5) การเตรียมปัจจัยสี่เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย

สาธารณภัย

(6) การเตรียมสนับสนุนด้านทรัพยากรและพลังงาน เพื่อการป้องกันและบรรเทา สา

(7) การเตรียมบุคลากรเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(8) การเสริมสร้างความพร้อมของท้องถิ่นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระยะระหว่างเกิดสาธารณภัย

มาตรการการจัดการในภาวะฉุกเฉิน เป็นการเตรียมการที่จำเป็นให้สามารถเผชิญและจัดการสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเพื่อให้การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียจากสาธารณภัยให้มีน้อยที่สุด ได้แก่

(1) การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ

(2) การเชื่อมโยงระบบติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ใช้งานได้ขณะเกิดภัย

(3) การสนธิกำลังเข้าช่วยเหลือและควบคุมสถานการณ์ โดยเน้นการปฏิบัติการค้นหาและช่วยชีวิต และการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลผู้ประสบภัย รวมทั้งการซ่อมแซมฉุกเฉิน

(4) การรักษาพยาบาลผู้ประสบภัย โดยการจัดระบบการแพทย์และการสาธารณสุขฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) การจัดการศพ โดยการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เก็บรักษาศพ และการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

(6) การประชาสัมพันธ์ โดยการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ และจัดทำข่าวสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทุกระดับ เพื่อลดความตื่นตระหนก

ระยะหลังจากเกิดสาธารณภัย

มาตรการในการจัดการหลังเกิดภัย เพื่อบรรเทาทุกข์ขั้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว ได้แก่

(1) การให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

(2) การฟื้นฟูสภาพจิตใจผู้ประสบภัย

(3) การฟื้นฟูด้านพืช ปศุสัตว์ ประมง

(4) การบูรณะสิ่งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่เสียหาย

(5) การฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานที่เสียหาย

(6) การจัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ประมง ให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ปลอดภัยและ
น่าอยู่

(7) การรายงานและติดตามประเมินผล โดยการจัดทำรายงานความเสียหายจากสา
ธารณภัย และติดตามประเมินผลการสงเคราะห์ผู้ประมงและการฟื้นฟูประมงในพื้นที่ประมง

7. ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

ไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง การติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างระบบแรงต่ำ 220 - 230 โวลต์
(1 เฟส) และ 380 - 400 โวลต์ (3 เฟส) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลในบริเวณแนว
ถนนสายหลัก แนวถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร สะพาน สะพานลอยคนข้าม
ทางเดินเท้า (ฟุตบาท) ทางม้าลาย สวนสาธารณะ ตลาด สนามเด็กเล่น ลานจอดรถสาธารณะ ลานกีฬา
ชุมชน ศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทาง และป้ายจอดรถประจำทาง (ไม่มีศาลา)
(กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2547)

- ถนนสายหลัก หมายถึง ถนนสายหลักของท้องถิ่น เช่น ถนนที่ต่อเชื่อมกับทาง
หลวงแผ่นดิน ถนนในเขตชุมชนหนาแน่น เป็นต้น
- ถนนสายรอง หมายถึง ถนนต่อแยกจากถนนสายหลัก
- ทางแยก หมายถึง บริเวณที่ถนนสองเส้นหรือมากกว่ามาเชื่อมต่อกัน

อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

โคมไฟฟ้า (Luminaire) หมายถึง อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ประกอบด้วยหลอดไฟฟ้า และชุดประกอบ
เพื่อติดตั้งให้แสงสว่างแก่บริเวณที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วย

(ก) ตัวโคมไฟ ทำด้วยวัสดุที่ไม่ขึ้นสนิม ไม่ผุกร่อนและแข็งแรง ทนต่อดินฟ้าอากาศ
และ
อลูมิเนียมผสมหล่อขึ้นรูปด้วยแรงอัดสูง (Die cast Aluminum) หรือ วัสดุพลาสติกเสริมใย
แก้ว (Glass-fiber Reinforced Polyester) เป็นต้น

(ข) ฝาครอบ อาจทำด้วยพลาสติกกระจายแสงแบบแผ่นแก้ว (Polycarbonate
Toughened Flat Glass) หรือ กระจกอะคริลิก (Acrylic Glass) ซึ่งแสงจากหลอดไฟต้อง
ผ่านได้สะดวก และต้องทนต่อรังสีอัลตราไวโอเล็ตด้วยแผ่นสะท้อนแสง ซึ่งติดตั้งเหนือและ
ข้างหลอดไฟต้องเป็นแบบอลูมิเนียมคุณภาพสูง

(ค) ส่วนควบคุม จะอยู่ด้านหลังเพื่อใส่บัลลาสต์ อิกนิเตอร์ (Ignitor) คาปาซิเตอร์
และขั้วต่อสาย เนื่องจากโคมไฟถนนจะต้องติดตั้งนอกอาคาร จึงต้องมีการป้องกันแมลง ฝุ่น
และน้ำเข้าสู่โคมไฟ ดังนั้น โคมไฟถนนจึงต้องมีระดับการป้องกัน (Degree of Protection)
อย่างน้อยดังนี้

- ส่วนของหลอด (Lamp Compartment) IP 54
- ส่วนควบคุม (Control Gear Compartment) IP 23

IP (Ingress Protection) Ratings – IP Rating หมายถึง ดัชนีที่แสดงการป้องกันสิ่งแปลกปลอม เช่น ฝุ่นละออง หรือของเหลว ที่จะเล็ดลอดเข้าไปในดวงโคม โดยปกติจะแสดงเป็นตัวเลข 2 หลัก

การกำหนด IP Rating จะกำหนดในรูปแบบ ดังนี้ IP x y (z)

I P 1 2 แสดงค่าความสามารถในการป้องกันของเหลวแสดงค่าความสามารถในการป้องกันวัตถุเล็ดลอดเข้าภายในดัชนีแสดงค่าการป้องกันสิ่งแปลกปลอมไม่ให้เล็ดลอดเข้าไปในดวงโคม

ตัวเลขที่ 1 (x) หมายถึง การป้องกันของแข็ง เช่น เส้นลวด หรือวัสดุอื่น ๆ เช่น ฝุ่นละออง ไม่ให้เข้าไปในดวงโคม ตัวเลขที่ 2 (y) หมายถึง การป้องกันของเหลวไม่ให้เข้าไปในดวงโคม

บางกรณีจะมีตัวเลขที่ 3 (z) หมายถึง การป้องกันการกระแทกจากภายนอก (Impact Protection)

ซึ่งปกติจะไม่ค่อยได้ใช้ในการกำหนดคุณสมบัติ ตัวอย่างเช่น IP 52 หมายถึง การป้องกันฝุ่นได้ และป้องกันของเหลวที่ตกมาในแนวตั้งและแนวที่ทำมุม 15 องศากับแนวตั้งได้

กึ่งโคมไฟฟ้า (Rod หรือ Arm) หมายถึง อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับโคมไฟฟ้า และแป้นติดกึ่งโคมเพื่อยื่นออกไปให้แสงสว่างแก่บริเวณที่ต้องการ

แป้นติดกึ่งโคม (Bracket) หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดกับเสาไฟฟ้า ผนัง หรือกำแพงเพื่อยึดกึ่งโคมไฟฟ้า และโคมไฟฟ้า

หลอดไฟฟ้า หรือ ดวงโคม (Lamp) หมายถึง แหล่งกำเนิดแสงสว่าง มีหลายชนิดและสามารถเลือกใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน เช่น หลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์ และหลอดแสงจันทร์ เป็นหลอดที่เหมาะสมสำหรับถนนสายรองและทางเท้า หลอดไฟฟ้าโซเดียมความดันต่ำ (Low Pressure Sodium Lamp) ซึ่งให้แสงสว่างในลักษณะสีเหลือง (Monochromatic Yellow Light) เหมาะสำหรับไฟถนนที่จุดทางแยก และเส้นทางที่มีทัศนวิสัยซึ่งยากแก่การมองเห็น เช่น ภาคเหนือซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีหมอกลงจัด หลอดไฟฟ้าโซเดียมความดันสูง (High Pressure Sodium Lamp) มีอายุการใช้งานยาวกว่า และให้สีเป็นธรรมชาติกว่า (Render Colours) เหมาะสำหรับพื้นที่ที่ต้องการความสว่างสดใส

อุปกรณ์ควบคุม (Control Switch) หมายถึง อุปกรณ์ควบคุมการ เปิด-ปิด ไฟฟ้าสาธารณะ มีหลายชนิด เช่น สวิตช์เวลา (Time Switch) สวิตช์ควบคุมด้วยแสง (Photo Switch) และสวิตช์ธรรมดา เป็นต้น

เสาไฟฟ้า หรือ เสาดวงโคม หมายถึง เสาที่ยึดกึ่งโคมและดวงโคมเพื่อให้ได้ความสูงตามต้องการ อาจจะเป็นเสาของการไฟฟ้าฯ หรือเสาที่จัดซื้อพิเศษพร้อมชุดโคมไฟนั้น ๆ

ความกว้างของถนน หมายถึง ระยะห่างจากขอบถนน (Kerb) ถึงขอบถนนของอีกฝั่ง กรณีไม่มีทางเท้าให้นับจากแนวเขตที่ดิน (Property Line) ถึงแนวเขตที่ดินของอีกฝั่ง

การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะจำเป็นต้องดำเนินการ โดยคำนึงถึงหลักวิชาการ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

มาตรฐานความส่องสว่าง ในถนนสายหลัก ถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจรประเภทถนน ความส่องสว่างเฉลี่ยวัดในแนวระดับต่ำสุด (Lux) มีดังนี้

1. ถนนสายหลัก 15 Lux
2. ถนนสายรอง 10 Lux
3. ทางแยก 22 Lux
4. วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร 15 Lux

8. การอนุญาตก่อสร้างอาคาร

การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

การก่อสร้าง การตัดแปลง การรื้อถอน เคลื่อนย้าย และการใช้สอยอาคารภายในเขตเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลต้องได้รับอนุญาตจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลเสียก่อน จึงจะดำเนินการได้ ทั้งนี้เพราะหน่วยงานมีหน้าที่ควบคุมเพื่อประโยชน์แห่งความมั่นคง แข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกในการจราจร เพื่อประโยชน์ของผู้อยู่อาศัยในอาคาร

การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารในเขตเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลมีหลักเกณฑ์ปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ให้ยื่นคำร้องขออนุญาต (ข.1) ที่งานสถาปัตยกรรม ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้างสำนักการช่าง

2. หลักฐานอื่นๆ ที่ต้องมายื่นประกอบแบบแปลนมีดังนี้

- แบบแปลนก่อสร้าง 5 ชุด
- ภาพถ่ายเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ขออนุญาต 1 ชุด
- ภาพถ่ายเอกสารโฉนดที่ดิน , นส.3 ถ่ายต้นฉบับจริงทุกหน้า 1 ชุด
- รับรองเอกสารถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ

กรณีสร้างในที่ของบุคคลอื่น มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- หนังสือยินยอมเจ้าของที่ดิน
- ภาพถ่ายเอกสาร สำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน 1 ชุด
- รับรองเอกสารถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ

กรณีตกลงก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคารโดยวิธีทำผนังร่วมกันกับบุคคลอื่นมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- หนังสือตกลงก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคารโดยวิธีทำผนังร่วมกัน 1 ชุด
- ภาพถ่ายเอกสารสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินผู้ขอทำความตกลง 1ชุด
- ภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน 1 ชุด
- รับรองเอกสารถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ

การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนเคลื่อนย้ายอาคารในเขตพื้นที่

เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

1. คำขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร (แบบ ข.1)
2. แผนผังบริเวณแบบแปลน รายการประกอบแบบ จำนวน 3 ชุด
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขออนุญาต จำนวน 1 ชุด
4. สำเนาเอกสารที่ดินพร้อมสารบัญญัติทะเบียนครบทุกหน้า จำนวน 1 ชุด
5. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต จำนวน 1 ชุด
6. หนังสือยินยอมจากเจ้าของที่ดิน (กรณีสร้างในที่ดินของบุคคลอื่น)
7. หนังสือสัญญาเช่าที่ดิน ที่ยังมีผลผูกพันกันอยู่ (กรณีเป็นที่ดินเช่า)
8. หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารผนังรวม (กรณีใช้ผนังต่างเจ้าของร่วมกัน)
9. หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารชิดเขตที่ดิน (ถ้าห่างแนวเขตไม่ถึง 50 ซม.)
10. การคำนวณ (กรณีเป็นอาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ อาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวร และวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่)
11. หนังสือรับรองรายงานการคำนวณของวิศวกรผู้คำนวณ พร้อมสำเนาใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม
12. หนังสือรับรองของผู้ควบคุมงาน (กรณีเจ้าของอาคารเป็นผู้ควบคุมงาน)
13. หนังสือรับรองของผู้ควบคุมงาน มาตรา 29 (ต้องมีวิศวกรควบคุมงานสำหรับอาคารตั้งแต่ 3 ชั้น ขึ้นไป)
14. หนังสือรับรองสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม (กรณีเป็นอาคารสาธารณะและอาคารตั้งแต่ 4 ชั้น ขึ้นไป)
15. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนวัตถุประสงค์ผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคลของผู้ขออนุญาต
16. หนังสือแสดงว่าเป็นผู้จัดการหรือตัวแทนซึ่งเป็นผู้ดำเนินการของนิติบุคคล
17. หนังสือมอบอำนาจเป็นตัวแทนเจ้าของอาคารพร้อมปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย (กรณีตัวแทนเจ้าของอาคารเป็นผู้ขออนุญาต)
18. สำเนาหนังสือแสดงการเปลี่ยนชื่อ-สกุล
19. หนังสือแสดงว่า คณะกรรมการควบคุมจัดสรรที่ดินได้พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนผังโครงการจัดสรรที่ดินแล้ว (กรณีเป็น อาคารเข้าข่ายการจัดสรร)

ขั้นตอนการให้บริการ/เวลาให้บริการโดยประมาณ

1. เจ้าหน้าที่รับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน เมื่อถูกต้องลงเลขรับเรื่อง (1 วัน)
2. นายตรวจเขตรับเรื่องและตรวจสอบสถานที่ (5 วัน)
3. วิศวกรตรวจสอบงานวิศวกรรม (2 วัน)
4. ผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบพิจารณา (2 วัน)
5. ปลัดเทศบาลตรวจพิจารณา (2 วัน)
6. รองนายกเทศมนตรีหรือผู้ทำการแทนตรวจพิจารณา (3 วัน)
7. เสนอเพื่อลงนามใบอนุญาต (10 วัน)

8. เมื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาอนุญาตแล้ว ผู้ขอต้องมาชำระค่าธรรมเนียมในการตรวจแบบแปลน และการออกใบอนุญาตแล้วจึงจะนำไปเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานเพื่อออกใบอนุญาตให้ต่อไป (ชำระค่าธรรมเนียมภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์จะขออนุญาต)

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2555) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสารานุกรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภออยู่อ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ใน ระดับ มาก ($X = 3.56$) และ ผล การ เปร ย บ เ ท ย บ ความ แต ก ต่ า ง ของ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกันพบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย

ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมในเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

สโรชา แพรภษา (2549) ได้วิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอันดับมากที่สุดคืองานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่นการซ่อมเกรดปรับถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94 ส่วน อันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศ และประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.60 ส่วน อันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

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

วรนุช บวรนนทเดช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มาใช้บริการ และ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยม บ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชชัย รัชตประทาน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งใน ด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ความ สะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำ งานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถ ตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึง พ้อใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลา ในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตราค่าสิ่งเจ้าหน้าที่และการ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษา มี ข้อเสนอแนะคือ ควรนำ ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงาน ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุง ระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอน ต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการ ให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของ บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้เกิดความพึง พ้อใจเมื่อมารับบริการ

วัชรโรจน์ จิตรภรณ์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน 188 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลัง เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็น อันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการ ประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

วุฒิสักดิ์ สิงห์เดโช (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพใน การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

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

กัญยรัตน์ พงษ์อุดม (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกัมนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัมนั้นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 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 และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก (มีค่า 3.52 และ 3.60 ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษาความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัมน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สานักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ นั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและ ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ มากขึ้นเท่านั้น

ชญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สานักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจ ออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ กรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ สมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับ การศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ 1. ประชาชน ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน อาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้าน การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับ เพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครู วิทยาลัยอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของ ผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือ และ สิ่ง อำนวย ความ สะ ดวก ด้าน การ เ ป็ ย น แ บ ล ง ก า ย ใน ร อ ง เ ร ย น ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการ

ให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

โกมล ปานแจ่ม (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัย ส่วนบุคคลได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ รายได้และทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 200 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานในการบรรยายทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติและ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี ของเซฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าร้อยละ 29.86 มาใช้บริการด้านสินเชื่อร้อยละ 38.73 ด้านเงินฝากร้อยละ 14.79 มาใช้บริการการประกัน และร้อยละ 16.62 มาใช้บริการอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มี อายุ 40-49 ปีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/เดือน หรือต่ำกว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ จากมากไป น้อย คือ ด้าน การปฏิบัติ ของ พนักงาน ด้าน เครื่องมือ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการต้อนรับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับและ ด้านสถานที่ต่างกันอย่างมีระดับ นัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและด้านเครื่องมือไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านการตลาดที่ต่างกัน ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้าน เครื่องมือต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจ ด้านสถานที่ไม่ต่างกันการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ให้อยู่ในระดับมากต่อไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านจาก “ระดับมาก” ให้เป็น “ระดับมากที่สุด”

สุวัชรีย์ พฤษภมาศ (2552, หน้า 102) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ บริการของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 30 – 49 ปี มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากและ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง/เดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ

บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสุขุมวิทใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการ บริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การบริการข้อมูลมีความทันสมัยความสะดวกที่ได้รับจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก - ถอนเงิน การจัดลำดับก่อน - หลังในการบริการฝาก - ถอนเงิน และความเหมาะสมเงื่อนไขในการบริการเงิน ฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้แก่จำนวนพนักงาน ในการบริการและความสามารถแนะนำ และเชิญชวนใช้บริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ำมีทางเข้าสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งพักสำหรับลูกค้ำขณะนั่งรอรับบริการและความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

ดําริ สติตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ ต่อเนื่องสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและ พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการ ให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัด กิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมาก

ที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย การส่งเสริม และเร่งขยาย โครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคม และ ประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับ เวลามากที่สุด แลในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

โสภณ วีระวัฒนยิ่งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ โดยผลจาก การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและตรง เวลา ช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่าเดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตั๋วโดยสารร่วม การเดินทางหลายสถานที่ในวันหนึ่งวัน และอันดับสี่ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุมเนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ ใน การใช้รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ มาแล้ว อาจจะมีมั่นใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญ ด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมา

ชุตินพนธ์ วิมูลชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้ บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความ พึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ค่า โดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจคือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ใน ด้าน ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนมาก คือ เรื่องเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และลดอัตราค่าโดยสาร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,033 คน แยกเป็น ชาย 1,450 คน และ หญิง 1,583 คน จำนวนครัวเรือน 968 ครัวเรือน แบ่งเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๑ บ้านหนองตาหมื่น มีจำนวนครัวเรือน 245 ครัวเรือน ประชากรรวม 625 คน

ชาย 307 คน หญิง 318 คน

หมู่ที่ ๒ บ้านตรอกสะเดา มีจำนวนครัวเรือน 174 ครัวเรือน ประชากรรวม 582 คน

ชาย 270 คน หญิง 312 คน

หมู่ที่ ๓ บ้านทุ่งสมอ มีจำนวนครัวเรือน 300 ครัวเรือน ประชากรรวม 1,030 คน

ชาย 517 คน หญิง 513 คน

หมู่ที่ ๔ บ้านดอนปรก มีจำนวนครัวเรือน 249 ครัวเรือน ประชากรรวม 796 คน

ชาย 356 คน หญิง 440 คน

(ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอ ณ มีนาคม 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 355 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

N = จำนวนประชากร = 3,033

n = กลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

$$n = \frac{3,033}{1 + (3,033 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,033}{8.58}$$

$$= 353.49$$

3. ตัวแปร

3.1 **ตัวแปรอิสระ** คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

11. การให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
12. การให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
13. การให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
14. การให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
15. การให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

3.2 **ตัวแปรตาม** คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2564 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 4) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- 5) คุณภาพของการบริการ
- 6) ความพึงพอใจของประชาชน

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

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

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

- 1) การให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
- 2) การให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
- 3) การให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) การให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
- 5) การให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (Range : R)} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด} \\ &= 8 - 0 = 8 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} I(\text{Interval}) &= \frac{R}{N} \\ &= 8/8 = 1.00 \end{aligned}$$

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.94

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 355 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

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

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

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
Σ	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	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ 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

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

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
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

16. โครงการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
17. โครงการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
18. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
19. โครงการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
20. โครงการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

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

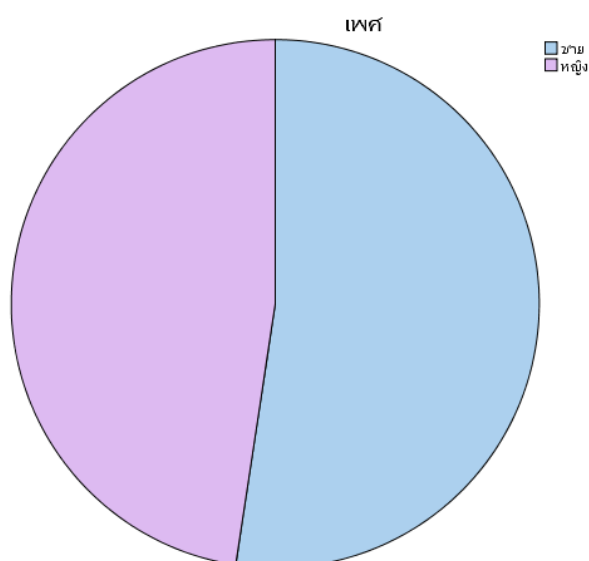
ส่วนที่ 2: ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย โครงการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน โครงการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ โครงการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 355 คน (ตารางที่ 7 – 22)

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	186	52.40
หญิง	169	47.60
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60

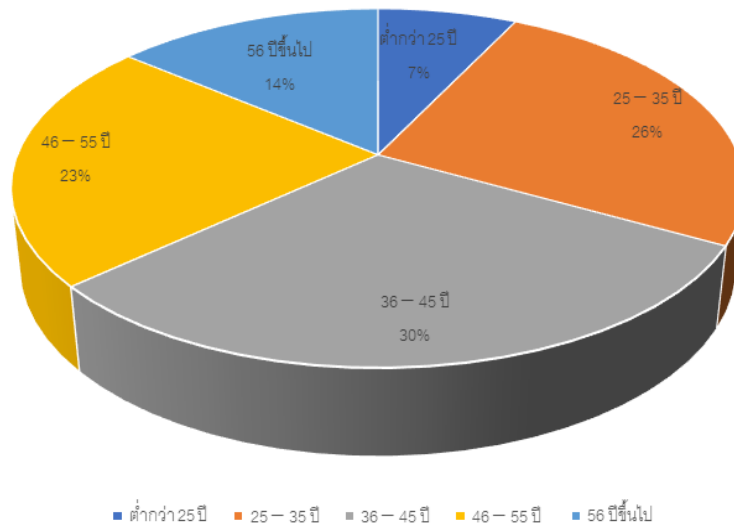


แผนภูมิที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	26	7.30
25 – 35 ปี	91	25.56
36 – 45 ปี	108	30.40
46 – 55 ปี	80	22.50
56 ปีขึ้นไป	50	14.10
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมา มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 อายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุระหว่าง 56 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 และผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 25 ปี มีเพียง 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

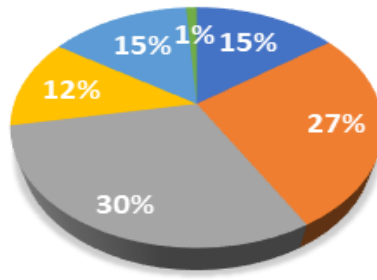


แผนภูมิที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	53	14.90
มัธยมศึกษาตอนต้น	95	26.80
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช.	108	30.40
อนุปริญญา/ ปวส.	43	12.10
ปริญญาตรี	52	14.60
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.10
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช. มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 การศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 4 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.10



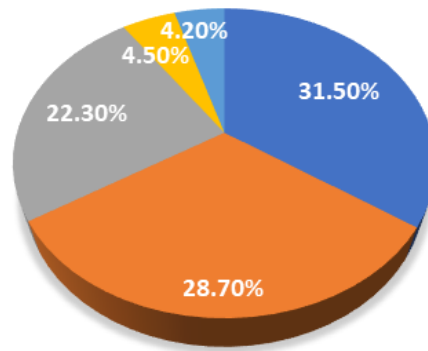
- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช.
- อนุปริญญา/ ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

แผนภูมิที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา
 ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	112	31.50
รับจ้าง	102	28.70
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	79	22.30
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	4.50
พนักงานบริษัทเอกชน	15	4.20
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 เป็น ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20

อาชีพ



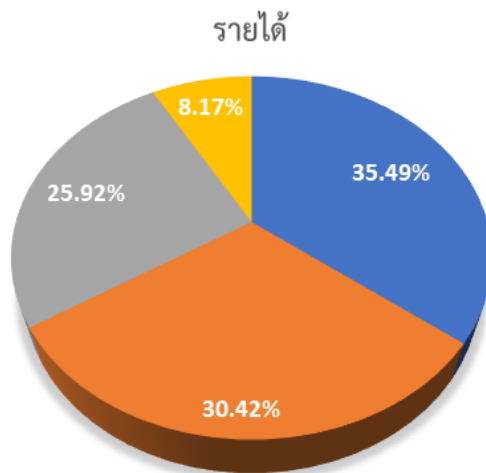
■ เกษตรกร ■ รับจ้าง ■ ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
■ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ■ พนักงานบริษัทเอกชน

แผนภูมิที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	126	35.49
8,001 – 15,000 บาท	108	30.42
15,001 – 25,000 บาท	92	25.92
25,001 บาทขึ้นไป	29	8.17
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 35.49 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-15,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.42 รองลงมา 15,001-25,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 25.92 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.17



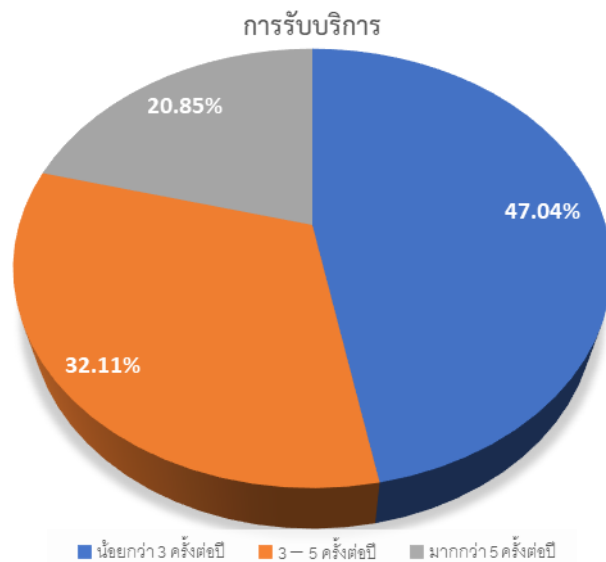
■ ต่ำกว่า 5,000 บาท ■ 5,001 – 15,000 บาท ■ 15,001 – 25,000 บาท ■ 25,001 บาทขึ้นไป

แผนภูมิที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจาก อบต. โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	167	47.04
3 – 5 ครั้งต่อปี	114	32.11
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	74	20.85
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปี น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 47.04 รองลงมา คือ ขอรับบริการ 3 – 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.11 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอรับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.85



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 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
- 2.2 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
- 2.3 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.4 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
- 2.5 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง
- 2.6 คุณภาพของการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
- 2.7 คุณภาพของการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
- 2.8 คุณภาพของการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.9 คุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
- 2.10 คุณภาพของการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

- 2.11 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
- 2.12 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
- 2.13 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.14 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
- 2.15 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

ผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย การให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน การให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ การให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตาราง 7-22 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน

ประเมินคุณภาพการให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					S.D.	การแปลผล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่รับผิดชอบงานสภาเด็กและเยาวชน	226 (63.66)	111 (31.27)	18 (5.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.72)	0.59	มากที่สุด
2. มีมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาสภาเด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง	242 (68.17)	101 (28.45)	12 (3.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65 (92.96)	0.54	มากที่สุด
3. มีกิจกรรม /โครงการที่พัฒนางานสภาเด็กและเยาวชนอย่างเหมาะสม	194 (54.65)	146 (41.13)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (90.10)	0.58	มาก
4. มีการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการช่วยเหลือส่งเสริมการปฏิบัติเพื่อพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน	208 (58.59)	128 (36.06)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.65)	0.60	มากที่สุด
5. มีการรณรงค์ ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการที่มีเด็กและเยาวชนมีความรู้และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองระดับท้องถิ่น	231 (65.07)	109 (30.70)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.17)	0.57	มากที่สุด
	รวม					4.58 (91.52)	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ภารกิจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามี การดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาสภาเด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.96 รองลงมา มีความเห็นว่ามี การรณรงค์ ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการที่มีเด็ก และเยาวชนมีความรู้ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองระดับท้องถิ่น มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่รับผิดชอบงานสภาเด็กและเยาวชน และมีการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการช่วยเหลือส่งเสริมการปฏิบัติเพื่อพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.61 4.59 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.17, 91.72 และร้อยละ 90.65 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อมีกิจกรรม /โครงการที่พัฒนางานสภาเด็กและเยาวชนตามอย่างเหมาะสมมีผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.10

ตารางที่ 8 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ

ประเมินคุณภาพการให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อบต.๑ มีการประชาสัมพันธ์ และการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างทั่วถึง	226 (63.66)	111 (31.27)	18 (5.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.72)	0.59	มากที่สุด
2. อบต.๑ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ กลุ่มอาชีพ	242 (68.17)	101 (28.45)	12 (3.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65 (92.96)	0.54	มากที่สุด
3. อบต.๑ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของ กลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง	194 (54.65)	146 (41.13)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (90.10)	0.58	มาก
4. อบต.๑ มีการจัดกิจกรรมเพื่อ การมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึก ปฏิบัติจริงตามขั้นตอน	208 (58.59)	128 (36.06)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.65)	0.60	มากที่สุด
5. อบต.๑ มีการประชาสัมพันธ์ และติดตาม ประเมินผลการ ดำเนินงานและความก้าวหน้าของ กลุ่มอาชีพ	231 (65.07)	109 (30.70)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.17)	0.57	มากที่สุด
	รวม					4.58 (91.52)	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ภารกิจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามี เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ

กลุ่มอาชีพ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.96 รองลงมา อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพ อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์ และการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างทั่วถึง และอบต. ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.61, 4.59 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.17, 91.72 และร้อยละ 90.65 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า อบต. ฯ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ที่ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.10

ตารางที่ 9 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมใน การปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	186 (52.39)	158 (44.51)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (89.86)	0.56	มาก
2.ระบบการติดต่อสื่อสารของ งาน ป้องกัน และ บรรเทา สาธารณภัยมีประสิทธิภาพ เหมาะสม	233 (65.63)	95 (26.76)	27 (7.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.61)	0.63	มาก ที่สุด
3.มีการตรวจตรา และป้องกัน เหตุอย่างสม่ำเสมอ	198 (55.77)	151 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.82)	0.53	มาก ที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง ป้องกัน และบรรเทาสาธารณ ภัยแก่ประชาชนในพื้นที่	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.54)	0.52	มาก ที่สุด
5.เทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือ ประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัย อย่างเหมาะสม และเพียงพอ	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 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.65 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธาณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.61 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า มีการตรวจตรา และ ป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่

และเทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่าใกล้เคียงกัน คือ 4.54, 4.53 และ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.82, 90.54 และร้อยละ 90.42 ในขณะที่เดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.86

ตารางที่ 10 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานบริการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต อบต. มีความสว่างเพียงพอ	221 (62.25)	125 (35.21)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (91.94)	0.54	มาก ที่สุด
2. การติดตั้งไฟสาธารณะ มีความ เหมาะสม	208 (58.59)	137 (38.59)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.15)	0.55	มาก ที่สุด
3. เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม	226 (63.66)	113 (31.83)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.83)	0.58	มาก ที่สุด
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ	195 (54.93)	149 (41.97)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.37)	0.56	มาก ที่สุด
5. ประชาชนได้รับความสะดวกในการ สัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย	190 (53.52)	146 (41.13)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (89.63)	0.60	มาก
	รวม					4.55 (91.00)	0.57	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานบริการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีผลสัมฤทธิ์ใกล้เคียงกัน โดยไฟฟ้าสาธารณะในเขต อบต. มีความสว่างเพียงพอ รองลงมา คือ เมื่อเกิดการชำรุดของไฟฟ้าสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม การติดตั้งไฟสาธารณะ มีความเหมาะสม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟฟ้าสาธารณะ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60, 4.59, 4.56 และ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 91.94, 91.83, 91.15 และร้อยละ 90.37 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการที่ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.63

ตารางที่ 11 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ขั้นตอนในการให้บริการด้าน การขออนุญาตฯมีความเหมาะสม	206 (58.03)	141 (39.72)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.15)	0.54	มาก ที่สุด
2. ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	195 (54.93)	145 (40.85)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.14)	0.58	มาก ที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการ ดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน	185 (52.11)	147 (41.41)	23 (6.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (89.13)	0.62	มาก
4. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับ ตรวจสอบความถูกต้องในการขอ ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร	234 (65.92)	102 (28.73)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.11)	0.59	มาก ที่สุด
5. มีการควบคุมการดำเนินงานให้มี มาตรฐานและปลอดภัย	213 (60.00)	127 (35.77)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.15)	0.58	มาก ที่สุด
	รวม					4.54 (90.74)	0.58	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.74 เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า การจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.11
รองลงมา พบว่า มีสองลำดับที่มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการควบคุมการดำเนินงาน
ให้มีมาตรฐานและปลอดภัย และขั้นตอนในการให้บริการด้านการขออนุญาต ฯ มีความเหมาะสม
ที่ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.15 ส่วนการได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ
จากเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.14 ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงาน
อย่างถูกต้องชัดเจนมีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.13

ตารางที่ 12 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพของการบริการ					X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ รับผิดชอบงานสภาเด็กและเยาวชน	194 (54.65)	160 (45.07)	1 (0.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.87)	0.50	มาก ที่สุด
2. มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการ พัฒนาสภาเด็กและเยาวชนอย่าง ต่อเนื่อง	202 (56.90)	143 (40.28)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.82)	0.55	มาก ที่สุด
3. มีกิจกรรม /โครงการที่พัฒนา งานสภาเด็กและเยาวชนตาม อย่างเหมาะสม	198 (55.77)	151 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.82)	0.53	มาก ที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลข่าวสารและ บริการช่วยเหลือส่งเสริมการ ปฏิบัติเพื่อพัฒนาชีวิตและความ เป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.54)	0.52	มาก ที่สุด
5. มีการรณรงค์ ส่งเสริม และ ประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของ การที่มีเด็กและเยาวชนมีความรู้และ มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองระดับ ท้องถิ่น	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 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพเรื่องมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่รับผิดชอบงานสภาเด็กและเยาวชน มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาสภาเด็กและเยาวชน อย่างต่อเนื่อง และมีกิจกรรม/โครงการที่พัฒนางานสภาเด็กและเยาวชนตามอย่างเหมาะสม มีคุณภาพในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.87 และร้อยละ 90.82 ในขณะที่คุณภาพเรื่องมีการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการช่วยเหลือส่งเสริมการปฏิบัติเพื่อพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน และมีการรณรงค์ ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการที่มีเด็กและเยาวชน มีความรู้และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองระดับท้องถิ่น มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ 4.53 และค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.54 และร้อยละ 90.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพของการบริการ					X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์และ การจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่าง ทั่วถึง	221 (62.25)	125 (35.21)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (91.94)	0.54	มาก ที่สุด
2. อบต. ฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ กลุ่มอาชีพ	208 (58.59)	137 (38.59)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.15)	0.55	มาก ที่สุด
3. อบต. ฯ มีการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่ม อาชีพอย่างทั่วถึง	249 (70.14)	68 (19.15)	38 (10.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.89)	0.68	มาก ที่สุด
4. อบต. ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการ มีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริง ตามขั้นตอน	204 (57.46)	130 (36.62)	21 (5.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.31)	0.61	มาก ที่สุด
5. อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์และ ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพ	195 (54.93)	119 (33.52)	32 (9.01)	9 (2.54)	0 (0.00)	4.41 (88.17)	0.76	มาก
	รวม					4.53 (90.69)	0.64	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานส่งเสริมอาชีพ
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์และการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างทั่วถึง มีคุณภาพการให้บริการ
ค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.94 รองลงมา ได้แก่ อบต. ฯ มีการให้การ
สนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง อบต. ฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา
แนะนำ กลุ่มอาชีพ และอบต. ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตาม
ขั้นตอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59, 4.56 และ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 91.89, 91.15 และร้อยละ 90.31
ตามลำดับ ในขณะที่อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและ
ความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่
ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.17

ตารางที่ 14 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพของการบริการ					X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	221 (62.25)	125 (35.21)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (91.94)	0.54	มาก ที่สุด
2.ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม	208 (58.59)	137 (38.59)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.15)	0.55	มาก ที่สุด
3.มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ	249 (70.14)	68 (19.15)	38 (10.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.89)	0.68	มาก ที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่	204 (57.46)	130 (36.62)	21 (5.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.31)	0.61	มาก ที่สุด
5.เทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	195 (54.93)	119 (33.52)	32 (9.01)	9 (2.54)	0 (0.00)	4.41 (88.17)	0.76	มาก
	รวม					4.53 (90.69)	0.64	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา มีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.94 รองลงมา ได้แก่ มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59, 4.56 และ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 91.89, 91.15 และร้อยละ 90.31 ตามลำดับ ในขณะที่เทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.17

ตารางที่ 15 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต อบต. มีความสว่างเพียงพอ	166 (46.76)	165 (46.48)	24 (6.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (88.00)	0.61	มาก
2. การติดตั้งไฟสาธารณะ มีความ เหมาะสม	223 (62.82)	100 (28.17)	32 (9.01)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.76)	0.66	มาก ที่สุด
3. เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม	218 (61.41)	112 (31.55)	25 (7.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.87)	0.62	มาก ที่สุด
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ	201 (56.62)	132 (37.18)	22 (6.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (90.08)	0.61	มาก
5. ประชาชนได้รับความสะดวกในการ สัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย	235 (66.20)	90 (25.35)	30 (8.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.55)	0.64	มาก ที่สุด
	รวม					4.51 (90.25)	0.63	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานบริการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง คุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.55 รองลงมา พบว่า เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม และการติดตั้งไฟสาธารณะ มีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.54 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.87 และร้อยละ 90.76 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ และไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต อบต. มีความสว่างเพียงพอ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.50 และ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 90.08 และร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ขั้นตอนในการให้บริการด้าน การขอใบอนุญาตฯมีความเหมาะสม	218 (61.41)	113 (31.83)	24 (6.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (90.93)	0.62	มาก ที่สุด
2. ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	189 (53.24)	150 (42.25)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (89.75)	0.58	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการ ดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน	249 (70.14)	68 (19.15)	38 (10.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.89)	0.68	มาก ที่สุด
4. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับ ตรวจสอบความถูกต้องในการขอ ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร	203 (57.18)	131 (36.90)	21 (5.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.25)	0.61	มาก ที่สุด
5. มีการควบคุมการดำเนินงานให้มี มาตรฐานและปลอดภัย	195 (54.93)	119 (33.52)	32 (9.01)	9 (2.54)	0 (0.00)	4.41 (88.17)	0.76	มาก
	รวม					4.51 (90.20)	0.65	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน มีคุณภาพในระดับ
มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.89 รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการด้าน
การขอใบอนุญาตฯมีความเหมาะสม และมีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอ
ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ
90.93 และร้อยละ 90.25 ในขณะที่การได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ และ
มีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ
4.41 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ รับผิดชอบงานสภาเด็กและเยาวชน	218 (61.41)	113 (31.83)	24 (6.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (90.93)	0.62	มาก ที่สุด
2. มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการ พัฒนาสภาเด็กและเยาวชน อย่าง ต่อเนื่อง	189 (53.24)	150 (42.25)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (89.75)	0.58	มาก
3. มีกิจกรรม /โครงการที่พัฒนา งานสภาเด็กและเยาวชนตาม อย่างเหมาะสม	249 (70.14)	68 (19.15)	38 (10.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.89)	0.68	มาก ที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลข่าวสารและ บริการช่วยเหลือส่งเสริมการ ปฏิบัติเพื่อพัฒนาชีวิตและความ เป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน	203 (57.18)	131 (36.90)	21 (5.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.25)	0.61	มาก ที่สุด
5. มีการรณรงค์ ส่งเสริมและ ประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของ การที่มีเด็กและเยาวชนมีความรู้ และส่วนร่วมในกิจกรรมการเมือง ระดับท้องถิ่น	195 (54.93)	119 (33.52)	32 (9.01)	9 (2.54)	0 (0.00)	4.41 (88.17)	0.76	มาก
	รวม					4.51 (90.20)	0.65	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานสภาเด็กและเยาวชนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีกิจกรรม/โครงการที่พัฒนางานสภาเด็กและเยาวชนตามอย่างเหมาะสม มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.89 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่รับผิดชอบงานสภาเด็กและเยาวชน และมีการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการช่วยเหลือส่งเสริมการปฏิบัติเพื่อพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 และ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และร้อยละ 90.25 ในขณะที่มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาสภาเด็กและเยาวชน อย่างต่อเนื่อง และมีการรณรงค์ ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการที่มีเด็กและเยาวชนมีความรู้และส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองระดับท้องถิ่น มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.41 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมอาชีพ

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์ และการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชน อย่างทั่วถึง	221 (62.25)	125 (35.21)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (91.94)	0.54	มาก ที่สุด
2. อบต. ฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำกลุ่มอาชีพ	208 (58.59)	137 (38.59)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.15)	0.55	มาก ที่สุด
3. อบต. ฯ มีการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของ กลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง	220 (61.97)	115 (32.39)	20 (5.63)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.27)	0.60	มาก ที่สุด
4. อบต. ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อ การมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึก ปฏิบัติจริงตามขั้นตอน	221 (62.25)	119 (33.52)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.61)	0.57	มาก ที่สุด
5. อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์ และติดตาม ประเมินผลการ ดำเนินงานและความก้าวหน้าของ กลุ่มอาชีพ	207 (58.31)	132 (37.18)	16 (4.51)	0 (3.60)	0 (0.00)	4.54 (90.76)	0.58	มาก ที่สุด
	รวม					4.57 (91.35)	0.57	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการส่งเสริมอาชีพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสามอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์และการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างทั่วถึง อบต. ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน อบต. ฯ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง และอบต. ฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ กลุ่มอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 4.58 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.94 91.61 และร้อยละ 91.27 ตามลำดับ ในขณะที่อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่ม อาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.76

ตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	195 (54.93)	120 (33.80)	31 (8.73)	9 (2.54)	0 (0.00)	4.41 (88.23)	0.76	มาก
2.ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม	172 (48.45)	166 (46.76)	17 (4.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (88.73)	0.59	มาก
3.มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ	198 (55.77)	151 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.82)	0.53	มาก ที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.54)	0.52	มาก ที่สุด
5.เทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	193 (54.37)	154 (43.38)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.42)	0.54	มาก ที่สุด
	รวม					4.49 (89.75)	0.59	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ และเทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัย อย่างเหมาะสม และเพียงพอ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.54 4.53 และ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.82 90.54 และร้อยละ 90.42 ในขณะที่มีความเห็นต่อคุณภาพเรื่อง ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา คุณภาพระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 และค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.73 และร้อยละ 88.23

ตารางที่ 20 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต อบต. มีความสว่างเพียงพอ	157 (44.23)	160 (45.07)	38 (10.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34 (86.70)	0.66	มาก
2. การติดตั้งไฟสาธารณะ มีความ เหมาะสม	202 (59.90)	105 (29.58)	48 (13.52)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43 (88.68)	0.72	มาก
3. เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม	202 (56.90)	114 (32.11)	39 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (89.18)	0.69	มาก
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ	201 (56.62)	115 (32.39)	39 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (89.13)	0.68	มาก
5. ประชาชนได้รับความสะดวกในการ สัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย	202 (59.90)	112 (31.55)	41 (11.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 (89.07)	0.69	มาก
	รวม					4.43 (88.55)	0.69	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นอันดับแรก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.18 และร้อยละ 89.13 รองลงมา คือ ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย และการติดตั้งไฟสาธารณะ มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 และ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 89.07 และร้อยละ 88.68 ตามลำดับ ในขณะที่ไฟฟ้าสาธารณะในเขต อบต. มีความสว่างเพียงพอ มีความพึงพอใจมากที่ค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.70

ตารางที่ 21 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					S.D.	การ แปล ผล	
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			X
1. ขั้นตอนในการให้บริการด้าน การขออนุญาตที่มีความเหมาะสม	228 (64.23)	110 (31.00)	17 (4.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.89)	0.58	มาก ที่สุด
2. ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	198 (55.77)	151 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.82)	0.53	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการ ดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.54)	0.52	มาก ที่สุด
4. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับ ตรวจสอบความถูกต้องในการขอ ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร	201 (56.62)	143 (40.28)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.70)	0.56	มาก ที่สุด
5. มีการควบคุมการดำเนินงานให้มี มาตรฐานและปลอดภัย	204 (57.46)	140 (39.44)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.87)	0.56	มาก ที่สุด
	รวม					4.55 (90.96)	0.55	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขออนุญาต ฯ มีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.89 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.87 90.82 และร้อยละ 90.70 ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.54

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		
			มาก ที่สุด			มาก ที่สุด			มาก ที่สุด		
1.ด้านงานสภาเด็กและ เยาวชน	4.58 (91.52)	0.58	มาก ที่สุด	4.53 (90.69)	0.64	มาก ที่สุด	4.51 (90.20)	0.65	มาก ที่สุด	4.56 (91.18)	มาก ที่สุด
2.ด้านการส่งเสริมอาชีพ	4.58 (91.52)	0.58	มาก ที่สุด	4.53 (90.69)	0.64	มาก ที่สุด	4.57 (91.35)	0.57	มาก ที่สุด	4.56 (91.18)	มาก ที่สุด
3.ด้านงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.53 (90.65)	0.56	มาก ที่สุด	4.53 (90.69)	0.64	มาก ที่สุด	4.49 (89.75)	0.59	มาก	4.44 (88.82)	มาก
4.ด้านงานบริการไฟฟ้า และแสงสว่าง	4.55 (91.00)	0.57	มาก ที่สุด	4.51 (90.25)	0.63	มาก ที่สุด	4.43 (88.55)	0.69	มาก	4.50 (89.93)	มาก
5.ด้านการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.54 (90.74)	0.58	มาก ที่สุด	4.51 (90.20)	0.65	มาก ที่สุด	4.55 (90.96)	0.55	มาก ที่สุด	4.53 (90.63)	มาก ที่สุด
รวม	4.56 (91.09)	0.56	มาก ที่สุด	4.52 (90.50)	0.63	มาก ที่สุด	4.51 (90.16)	0.61	มาก ที่สุด	4.52 (90.35)	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 22 แสดงผลสรุปภาพรวมการประเมินการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อ การให้บริการด้านต่างๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก ที่ ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.09 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานสภาเด็กและเยาวชน และด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ที่ ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง 4.54 และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.50 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานสภาเด็ก และเยาวชน งานส่งเสริมอาชีพ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 ในขณะที่คุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง และด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.25 และ ร้อยละ 90.20 ส่วนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ที่ ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด

ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.35 รองลงมา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 ด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.55 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อประเมินการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

21. โครงการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน
22. โครงการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ
23. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
24. โครงการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ
25. โครงการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35

หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.09 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานสภาเด็กและ

เยาวช และด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4.54 และด้าน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.50 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานสภาเด็กและเยาวชน งานส่งเสริม อาชีพ และงาน ป้องกัน และ บรรเทา สาธารณ ภัย มี คุณ ภาพ อยู่ ใน ระดับ มาก ที่ สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 ในขณะที่คุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าและแสง สว่าง และด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.25 และร้อยละ 90.20 ส่วนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.16 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ มีคุณภาพใน ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.35 รองลงมา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มี คุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 ด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ในระดับ มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานป้องกัน และ บรรเทา สาธารณ ภัย และ ด้าน งาน บ ริ ก า ร ไฟ ฟ้า แล ะ แสง ส ว่าง มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.55 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับ “ การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ” มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่องานด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านงานสภาเด็กและเยาวชน จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีความเห็นต่อ การให้บริการในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพเรื่องมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่รับผิดชอบงานสภาเด็กและ เยาวชน มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาสภาเด็กและเยาวชน อย่างต่อเนื่อง และมีกิจกรรม/ โครงการ ที่พัฒนางานสภาเด็กและเยาวชนตามอย่างเหมาะสม มีคุณภาพในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากันที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.87 และร้อยละ 90.82 ในขณะที่คุณภาพเรื่องมีการให้ข้อมูลข่าวสาร และบริการช่วยเหลือส่งเสริมการปฏิบัติเพื่อพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน และมีการ รณรงค์ ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการที่มีเด็ก และเยาวชนมีความรู้และส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองระดับท้องถิ่น มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มี ค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ 4.53 และค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.54 และร้อยละ 90.42

ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550 มาตรา 8 ให้สำนักงานหรือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดร่วมมือ ส่งเสริม และประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนในระดับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงหลักการและแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนและประชาสังคมในท้องถิ่นด้วย เพื่อเป็นการพัฒนาเด็กและเยาวชนเพราะเด็กเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นอนาคตของชาติ ดังนั้น เด็กจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพตั้งแต่แรกเกิด การที่เด็กจะสามารถพัฒนาเต็มตามศักยภาพได้นั้น เด็กจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม หมายความว่าเด็กจะต้องได้รับการพัฒนาครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา จริยธรรม คุณธรรม หรือ จิต วิญ ญา ณ ไป พร้อม ๆ กัน โดยไม่ละเว้น ด้านใดด้านหนึ่ง จึงเห็นได้ว่าการพัฒนาเด็กต้องอาศัยสหวิทยาการ การบูรณาการผสมผสานกับวิถีชีวิตของเด็ก เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างครบถ้วน นอกจากนี้การพัฒนาเด็กเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ค่อยเป็นค่อยไปและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่องานด้านงานส่งเสริมอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านงานส่งเสริมอาชีพ จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีความเห็นต่อการให้บริการในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.96 โดยพบว่าการให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ มีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.94 รองลงมา ได้แก่ มีการให้ความรู้ จัดกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถนะให้แก่ผู้สูงอายุ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม และการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุตรงต่อเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 4.56 และ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 91.89 91.15 และร้อยละ 90.31 ตามลำดับ ในขณะที่การจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.17

ซึ่งสอดคล้องและสัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับ “ผู้สูงอายุ” โดยเน้นย้ำถึงศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชน (Dignity and human right) การได้รับความคุ้มครองที่เท่าเทียมกัน ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ การมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ภายใต้การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของผู้พิการ ชุมชน และประชาชนทั่วไป ซึ่ง สอด ค ล ้อง กั บ แ ผ น พ ั ท ฒ น า เศ ร ฐ กิ จ และ สัง ค ม แห่ง ชา ตี ฉ บั บ ที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวม ยึดคนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปรับโครงสร้างองค์กรและการบริหารราชการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญและสะท้อนให้เห็นว่า รัฐตระหนักถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของ “ผู้พิการ” และสังคมไทยทุกคน การ

จัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ นั้น ต้องเป็นการทำงานแบบพหุภาคี ระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้ายคือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลผลิตมากคือรายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากรวัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุและยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ 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 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 รัฐมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุน้อยลง

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่อต้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ดำเนินงานบริการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง คุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.55 รองลงมา พบว่า เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม และการติดตั้งไฟสาธารณะ มีความเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.87 และร้อยละ 90.76 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ และไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต อบต.มีความสว่างเพียงพอ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.50 และ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 90.08 และร้อยละ 88.00

ซึ่งสอดคล้องกับเกรียงไกร กิจประเสริฐ (2551) ได้ทำวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านแก่งอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี พบว่า

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

2. ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูบูรณะสภาพเพื่อให้สิ่งที่ถูกทำลายหรือได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย ได้รับการช่วยเหลือแก้ไข ให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือดีกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

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

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 4 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่อด้านงานบริการบำรุงไฟฟ้าและแสงสว่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการด้านดังกล่าว คุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.25

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.55 รองลงมา พบว่า เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม และการติดตั้งไฟสาธารณะมีความเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.54 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.87 และร้อยละ 90.76 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ และไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต อบต.มีความสว่างเพียงพอ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.50 และ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 90.08 และร้อยละ 88.00

ซึ่งสอดคล้องกับ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบ การบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับ บริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไป องค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และ ความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใด นั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึง พ้อใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดัน คุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึง เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขัน เพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการท างานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็น งานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการ ขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความ หลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 5 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่องานด้านการขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อ การให้บริการด้านดังกล่าว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.89 รองลงมา คือ ขั้นตอนในการ ให้บริการด้านการขออนุญาตฯมีความเหมาะสม และมีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้อง ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 และ 4.51 คิดเป็น

ร้อยละ 90.93 และร้อยละ 90.25 ในขณะที่การได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ และมีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.41 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.17

ซึ่งสอดคล้องกับ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไป องค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็ คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ควรมีการส่งเสริมให้มีการวิจัยการบริหารจัดการขององค์การทั้งระบบในเชิงคุณภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบมีส่วนร่วม พร้อมทั้งใช้กระบวนการวิจัยพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมกัน

บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- กันยารัตน์ พุกษ์อุดม. (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.ago.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). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. คั่นคว้าวีอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานันท์ ฤกษ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุติมณฑน์ วิมูลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดารี สติตเสมากุล. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ

ถ่วงดุล ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์

หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นริศรา อีสริยานนท์. (2548). ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบิน ต้นทุน

ต่ำ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บดินทร์ ดวงชาตม. (2549) “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้า

รังสิต จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชู รัตกิจนากร พ.ต. (2549) “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ

ของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา

บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญเลิศ บุรณปกรณ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ

ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง,

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรัชญา เวสารัชช. (2546). องค์การกับลูกจ้าง, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พงษ์ไพบุลย์ ศีลาจรรยาเวทย์ และทิมมพร คูนวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก

เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอนำเม็ง จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและ

พัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

พรรณี ชุติวัดมนธาตา. (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.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ.

2555).

พิณรุ้ง เพชรรักษ์. (2548) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.”

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร

พัสดุบริษัท ทีโอทีจากัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). การจัดการทรัพยากรคน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภิญโญ สารธ.(2546). **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ภัทริน โทลสกุล. (2548) “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับ
ปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการ
ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) “**ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด
(มหาชน) สาขาถนนพระราม 9.**” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์,
อัสสัม.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อย
ล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนส์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,
มหาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณภา รัชตารมย์. (2549). “**ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงใน
การทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**”,
ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม
ภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรสเรษฐ นิธิอนันต์. (2551). **การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการ
ด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2551). **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี** ,
<http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559).
- วัชรภรณ์ จันทรพัฒน์พงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยาน
สวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2,
กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.
- วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตาม
นโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี**” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) “**ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ**

สำนักทะเบียนอำเภอ”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยูงอ. วารสาร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 21, ฉบับที่ 1, (ม.ค. – เม.ย. 2553), หน้า 46-66.

ศิริรัตน์ สะหุณิล. (2556). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.

สกุณาริ กาแก้ว. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับ
การปฏิบัติงานของพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร:
ยูบีซี แอลบุ๊กส์, หน้า 66.

สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช
2550, กรุงเทพฯ :

สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การ
ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด
ฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.

สุรัชย์ รัชตประทาน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวัชรีย์ พฤษภมาศ .(2552). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
สาขาสุขุมวิท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, พฤษภาคม 2552.

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2553). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2550). บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ :
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

- โสภณ วีระวัฒน์ยิ่งยง. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อดุวัฏ บวรอุททางธรรม. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อลิษา ศรีสุขใส. (2551) **“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (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](http://thungsamorkan.go.th) (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555).
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม การเกษตร, 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.
- Groonroos, 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.

แบบประเมินผลประเด็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1.แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

2.แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย งานสภาเด็กและเยาวชน งานส่งเสริมอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ งานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง

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 8,000 บาท () 8,001 - 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

ประเด็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					คุณภาพของการบริการ					ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
งานด้านสภาเด็กและเยาวชน															
1.มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่รับผิดชอบงานสภาเด็กและเยาวชน															
2.มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการการพัฒนาสภาเด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง															
3.มีกิจกรรม /โครงการที่พัฒนางานสภาเด็กและเยาวชนตามอย่างเหมาะสม															
4.มีการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการช่วยเหลือส่งเสริมการปฏิบัติเพื่อพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน															
5.มีการรณรงค์ ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนท้องถิ่นได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการที่มีเด็กและเยาวชนมีความรู้และส่วนร่วมในกิจกรรมการเมื่อระดับท้องถิ่น															
ความพึงพอใจในการส่งเสริมอาชีพประชาชน															
6.อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์และการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชนอย่างทั่วถึง															
7.อบต. ฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ กลุ่มอาชีพ															
8.อบต. ฯ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง															
9.อบต. ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน															
10.อบต. ฯ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพ															
ความพึงพอใจในด้านโครงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย															
11. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา															
12. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม															
13. มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ															

14. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่																				
15. อบต. ฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่าง เหมาะสม และเพียงพอ																				
ประเด็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ (ต่อ)	ผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ			คุณภาพของการ บริการ			ความพึงพอใจ													
	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3								
การให้บริการไฟฟ้าและแสงสว่าง																				
16. ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต เทศบาลมีความสว่างเพียงพอ																				
17. การติดตั้งไฟสาธารณะ มีความเหมาะสม																				
18. เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม																				
19. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ																				
20. ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความ ปลอดภัย																				
ด้านการให้บริการงานขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง																				
21. ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความ เหมาะสม																				
22. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่																				
23. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน																				
24. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอ ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร																				
25. มีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย																				

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

ภาคผนวก

ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูลตำบลทุ่งสมอ





