



รายงานวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2565

บทสรุปผู้บริหาร

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

1. การให้บริการงานด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
2. การให้บริการงานด้านสาธารณสุข
3. การให้บริการงานด้านการบริการจัดเก็บขยะ
4. การให้บริการงานด้านถนนและทางเดินเท้า
5. การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46–55 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-15,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.580 โดยในภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 91.60

หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.592 คิดเป็นร้อยละ 91.81 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้านหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานสาธารณสุข มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.670 รองลงมา คือ ด้านงานจัดเก็บภาษี ที่ค่าเฉลี่ย 4.608 ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุที่ค่าเฉลี่ย 4.604 ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ที่ค่าเฉลี่ย 4.558 และด้านถนนและทางเดินเท้า ที่ค่าเฉลี่ย 4.520 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40, 92.16, 92.08, 91.16 และ 90.40 ตามลำดับ รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่ค่าเฉลี่ย 4.578 คิดเป็นร้อยละ 91.57

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานจัดเก็บภาษีที่ค่าเฉลี่ย 4.608 ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่ค่าเฉลี่ย 4.604 ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ที่ค่าเฉลี่ย 4.556 ด้านถนนและทางเดินเท้าที่ค่าเฉลี่ย 4.544 และด้านงานสาธารณสุข ที่ค่าเฉลี่ย 4.542 คิดเป็นร้อยละ 92.96, 92.08, 91.12, 90.88 และร้อยละ 90.84 ตามลำดับ **ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.570 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและด้านงานสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.592 รองลงมา คือ ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ที่ค่าเฉลี่ย 4.572 งานจัดเก็บภาษี ที่ค่าเฉลี่ย 4.564 และด้านถนนและทางเดินเท้าที่ค่าเฉลี่ย 4.532 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.84, 91.44, 91.28 และ 90.64 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัย จนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน

กันยายน 2565

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	15
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550	28
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ	30
การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส	34
งานด้านสาธารณสุข	36
การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	38

	งานด้านถนนทางเดินและทางเท้า	47
	งานจัดเก็บภาษี-รายได้	48
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	61
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
	การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	62
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	64
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	64

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	67
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
	68
	ผลการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
	74
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล
	92
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	
	แบบสอบถามการประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
	อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
	ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูล
	ประวัติผู้วิจัย

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่	1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 68
ตารางที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 69
ตารางที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา 70

ตารางที่	4	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	71
ตารางที่	5	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	72
ตารางที่	6	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี	73
ตารางที่	7	แสดงผลสรุปภาพรวมการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สมอ	75
ตารางที่	8	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านการ ส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ	77
ตารางที่	9	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านสาธารณสุข	78
ตารางที่	10	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านการบริการ จัดเก็บขยะ	79
ตารางที่	11	แสดงผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการด้านถนนและ ทางเดินเท้า	80
ตารางที่	12	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	81
ตารางที่	13	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการ ผู้สูงอายุ	82
ตารางที่	14	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านสาธารณสุข	83
ตารางที่	15	แสดงผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านการบริการจัดเก็บขยะ	84
ตารางที่	16	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านถนนและทางเดิน เท้า	85
ตารางที่	17	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

			หน้า
ตารางที่	18	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริม สวัสดิการผู้สูงอายุ	87

ตารางที่	19	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข	88
ตารางที่	20	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านการบริการจัดเก็บขยะ	89
ตารางที่	21	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านถนนและทางเดินเท้า	90
ตารางที่	22	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	91

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	68
ภาพที่ 3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	69
ภาพที่ 4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	70
ภาพที่ 5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	71
ภาพที่ 6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
ภาพที่ 7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปี	73

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยของรัฐทุกระดับ และรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจ ท้องถิ่น และระบบสาธารณูปการและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ ซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็ง

ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

การกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมืองการปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ในเรื่องการกระจายอำนาจ การพัฒนาท้องถิ่น โดยระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ ทั้งการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น การอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่นให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม เสมอภาค และเท่าเทียม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพได้รับความพึงพอใจการให้บริการของภาครัฐ ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศสู่พัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน

เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้นได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานระบบบริหารงานบุคคลปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงรายถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมืองการพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการเข้มแข็งในระดับชาติ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมา เป็นบทเรียนในสำคัญเพื่อพัฒนา การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่มีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่องส่วนการศึกษาความพึงพอใจใน

การให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ดังที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จะประเมินการทำงานของหน่วยงานในส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ความเกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอต้องการทราบถึงผลงานที่ให้บริการกับประชาชนมีความรู้สึกร้อยการให้บริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการกับประชาชนในหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จึงได้มอบหมายให้ คณะวิทยาการจัดการซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จึงทำการประเมิน ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านสาธารณสุข ด้านการบริการจัดเก็บขยะ ด้านถนนและทางเดินเท้า และด้านการจัดเก็บภาษี ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
3. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านการบริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
4. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านถนนและทางเดินเท้าขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ
5. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ

6. การให้บริการงานด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ

7. การให้บริการงานด้านสาธารณสุข
8. การให้บริการงานด้านการบริการจัดเก็บขยะ
9. การให้บริการงานด้านถนนและทางเดินเท้า
10. การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การให้บริการงานด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- 3) การให้บริการงานด้านการบริการจัดเก็บขยะ
- 4) การให้บริการงานด้านถนนและทางเดินเท้า
- 5) การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

ตัวแปรตาม คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

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

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีประชาชนทั้งหมด 3,033 คน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอ ณ มีนาคม 2564)

2) ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 355 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอใน 5 ด้าน คือ

- 1) การให้บริการงานด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- 3) การให้บริการงานด้านการบริการจัดเก็บขยะ
- 4) การให้บริการงานด้านถนนและทางเดินเท้า
- 5) การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

2. การประเมินการให้บริการ หมายถึง การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

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

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

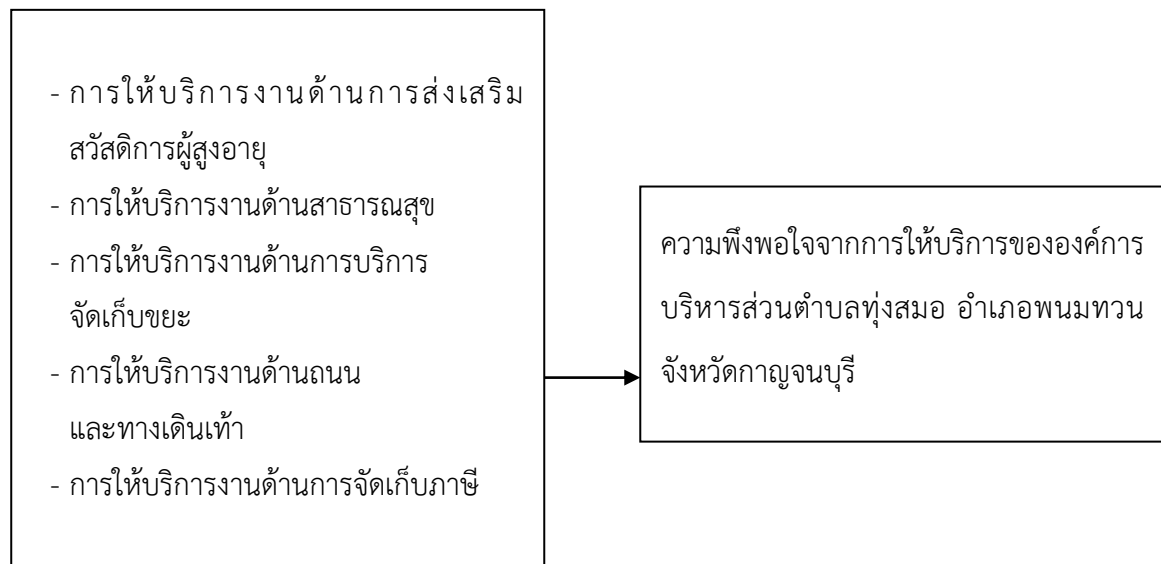
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง

3. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี นี้ได้ศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องมากำหนด เป็นตัวแปรดังนี้

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. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส
5. งานด้านสาธารณสุข
6. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
7. งานด้านถนนทางเดินและทางเท้า
8. งานจัดเก็บภาษี-รายได้
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 ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการ เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Kotler & Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการ จะรับรู้ได้ว่า สินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง

Rust & Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของ อารมณ์ โดยรวม 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 ความยุติธรรมในการบริการ งานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ 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) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้น 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 โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ภิญโญ สาร (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 สภาพของสังคมของครูในโรงเรียน ช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกให้เกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียนสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงการกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

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

สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980, p. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิล คอมแจน (Domjan 1996, p. 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อม ดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน
7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงจูงใจที่ต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้
9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บกดซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ไม่ได้ตัวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวหยาญก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายที่ต้องการ 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 เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและ

เหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคมเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้น

ห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร เป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน 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 ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งเป็น การศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุนความต้องการของตน (Katz, Blumler, and Gurevitch, 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (Katz et. al, 1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need Expectation of The Mass Media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

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

1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมี ลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมุติฐานที่มีต่อลักษณะ ของมนุษย์ดังนี้

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
2. เนื่องจากการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุม บังคับ หรือข่มขู่ให้ทำงาน ชอบ ให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามได้เพียงพอ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการชี้แนะสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจ โดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับ การบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและความภูมิใจตนเอง
3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ
4. ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหา ความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y เน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์นั้นรู้จักตัวเองได้ถูกต้อง รู้จัก ความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกมี

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

ทฤษฎี X (theory x) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (theory y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม ทำลายความสามารถ 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 หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973, p. 320)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตาคำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผล

จากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เรามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการ งานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจดังมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample 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) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่使他สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในกาบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกในเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัณณกร, 2550)

2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถหา ได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ

โต้ตอบกับสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos, 1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์สินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

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 ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบอบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี 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 ธุรกิจ โรงแรม 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 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

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

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

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

(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชุติวฒนาธาดา (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

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

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

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง 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 การ

เป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตนและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

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

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

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักกว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อนึ่ง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

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

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและ

หวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉย ๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

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 การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

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

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

- 1) S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ
- 2) E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และมีอัตราค่าไม่ตรีตึงาม
- 3) R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ
- 4) V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ
- 5) I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้าเสมอ
- 6) C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพ อ่อนโยน มีอัตราค่าของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง
- 7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

Kotler. (2541, อ้างถึงใน พิณรุ้ง 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 รวดเร็วและมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามช่องทางการจัดจำหน่ายมีหลายรูปแบบ เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อ ณ สถานที่ ที่ผู้คนนิยม การติดต่อโดยไม่จำกัดเวลา เป็นต้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นสื่อการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เข้าใจและทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย เป็นความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและพฤติกรรมอย่างถูกต้อง การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการลดแลก แจก แถม

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าการให้บริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการ เช่น การมีสถานที่โอ่โง่ง สะอาด มีความร่มรื่น การจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศที่ดีและเหมาะสม การจัดสถานที่ให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (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 เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้นี้อย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมี

จุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้น จึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

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

3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550

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

1. บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่

3. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการ สาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนด ให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

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

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

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

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้าง ให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 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 ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไข 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 ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายอีกครั้ง 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 อำเภอดอนเจดีย์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลดอนเจดีย์, ตำบลพนมทวน อำเภอพนมทวน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองโรง อำเภอพนมทวน, ตำบลหนองขาว อำเภอดอนเจดีย์

ตำบลทุ่งสมอมีพื้นที่ จำนวน 9,375 ไร่ หรือประมาณ 15 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตพื้นที่การดูแล เป็น 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 อุณหภูมิ สูงสุด

2. ฤดูฝน อยู่ในระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม ฝนตกชุก ในเดือนพฤษภาคม และ เดือนกันยายน ปริมาณน้ำฝนบางแห่งอยู่ในเกณฑ์ดี

3. ฤดูหนาว อยู่ในระหว่างเดือน พฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อากาศจะหนาว ในเดือน ธันวาคมและมกราคม

- 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. หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

1. ปั้มน้ำมัน 1 แห่ง
2. โรงงานสีข้าว 7 แห่ง

- สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

1 โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง คือ

- โรงเรียนวัดทุ่งสมอ

2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลทุ่งสมอ

3 ห้องสมุดประจำตำบลทุ่งสมอ

- ตั้งอยู่ที่บ้านตรอกสะเดา หมู่ที่ 2

4 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 2 แห่ง ดังนี้

- ตั้งอยู่ที่บ้านหนองตาหมื่น หมู่ที่ 1

- ตั้งอยู่ที่บ้านตรอกสะเดา หมู่ที่ 2

2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัดทุ่งสมอ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

3. การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งสมอ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1

- อาสาสมัครสาธารณสุข

4. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ตำรวจชุมชน ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

- ศูนย์ อปพร.องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

- ศูนย์ประสานงานรักษาความปลอดภัยท้องถิ่น (ศปถ.)

5. ศูนย์สาธิตการเกษตร

- ตั้งอยู่ที่บ้านดอนปรก หมู่ที่ 4

6. ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

- ตั้งอยู่ที่บ้านดอนปรก หมู่ที่ 4

7. ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเฉลิมพระเกียรติ

- ตั้งอยู่ที่บ้านตรอกสะเดา หมู่ที่ 2

- การบริการขั้นพื้นฐาน

1. การคมนาคม

- ตำบลทุ่งสมอ มีถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 324 สายกาญจนบุรี ทางหลวงจังหวัดสายบ้านทุ่งสมอ-ดอนเจดีย์, ทุ่งสมอ-หัวรัง การเดินทางเข้าสู่จังหวัดกาญจนบุรี โดยรถโดยสารประจำทางสายกาญจนบุรี - สุพรรณบุรี และเดินทางไปดอนเจดีย์, หัวรัง โดยรถโดยสารประจำทางสายดอนเจดีย์-กาญจนบุรี

2. การไฟฟ้า

- ตำบลทุ่งสมอ มีไฟฟ้าครัวเรือนใช้ทุกครัวเรือน โดยได้รับการจ่ายกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนมทวน

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 จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

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. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส

ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส

ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้ายคือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม 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) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้อยู่ในวัยทำงานต้องดูแลผู้สูงอายุ แสดงว่า ปี 2533 มีประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15- 59 ปี) 10 คน ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และประมาณการว่า ในปี 2563 ภาระของประชากรวัยทำงานในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประชากรวัยทำงาน 4 คน จะต้องดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : 2543) ผลคือรัฐมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุน้อยลง ผลการสำรวจผู้สูงอายุในปี 2545 พบว่า ประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 20.7 เป็นผู้ยากจน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปีต่อคน (ศิริวรรณ ศิริบุญ ; ชนตติ มิลินทางกูร, 2551) โครงการเบี้ยยังชีพเริ่มต้นปี 2536 อยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ จัดสรรให้ผู้สูงอายุทุกจังหวัด หมู่บ้านละ 3-5 คน ในระยะแรกการดำเนินงานของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ และเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้กรมประชาสงเคราะห์ ถ่ายโอนภารกิจมาให้กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานครดูแลแทน การติดตามผลการดำเนินงานเบี้ยยังชีพ อาศัยกลไกของคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และในส่วนภูมิภาคจะมีสำนักงานพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นหน่วยงานประสานในระดับพื้นที่ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : 2550) และเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีอนุมัติเพิ่มเงินต่อเดือน แต่รวมกันไม่เกิน 1,000 บาท โดยจัดสรรงบประมาณให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับคือผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

กระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

1. การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. การสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. วางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งควรจัดทำทั้งแผนระยะยาวและแผนประจำปี เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการและติดตามความก้าวหน้า โดยในแผนควรประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการระยะยาว ผู้รับผิดชอบ ดัชนีความก้าวหน้า

5. การดำเนินการตามแผน ควรสื่อสารการสร้างความเข้าใจให้บุคลากรทราบถึงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรและบุคลากร

6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

หัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เริ่มต้นจากเราจะต้องศึกษาและเข้าใจความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต และฝึกฝนทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตก่อน หลังจากนั้นต้องเข้าใจกระบวนการดำเนินการโดยอาศัยเทคนิคในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองหรือคนในองค์กรให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตได้ นอกจากนี้ความมุ่งมั่นของผู้บริหารสูงสุด การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และการทบทวนปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงจะประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและสร้างความผูกพันในองค์กรให้เกิดขึ้นได้อย่างจริงจัง พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมั่นคง

5. งานด้านสาธารณสุข

ความหมายของการสาธารณสุขมูลฐาน

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

หลักการและเหตุผลของการสาธารณสุขมูลฐาน

ตามนโยบายการเร่งรัดพัฒนาชนบทที่จะทำให้ประชาชนในชนบทส่วนใหญ่ของประเทศ ซึ่งมีฐานะยากจน ด้อยการศึกษา และมีสถานภาพทางสุขภาพต่ำ ให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้นนั้น รัฐบาลถือว่า

สุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ ประชาชนในชนบทเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการบริการสุขภาพที่ดี แต่การบริการสาธารณสุขที่รัฐบาลได้ดำเนินการมา ยังไม่สามารถครอบคลุมประชากรส่วนใหญ่ได้งบประมาณที่กระทรวงสาธารณสุขได้รับประมาณ ร้อยละ 4 - 5 ของงบประมาณทั้งประเทศนั้น ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 65 - 80 นำไปใช้ในการจัดสร้างสถานบริการสาธารณสุขต่างๆ เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย และสำนักงานผดุงครรภ์ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดบริการสาธารณสุขสามารถให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมเพียงร้อยละ 15 - 30 เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงกับสถานบริการสาธารณสุข เช่น ในเขตเมือง หรือ ตำบลใกล้เคียง นอกจากนี้งบประมาณจำกัดแล้ว การกระจายบุคลากรทางการแพทย์และการสาธารณสุขยังไม่สมดุลกันอีกด้วย คือ แพทย์ และบุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่ประจำอยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือ ตามเมืองใหญ่ มีเพียงส่วนน้อยที่ประจำอยู่ในชนบท และเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ สถานบริการสาธารณสุขที่มีอยู่นั้น ประชาชนไม่ได้ใช้ประโยชน์เท่าที่ควร ทั้งทางด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสุขภาพ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องสุขภาพอนามัย และประโยชน์ของสถานบริการสาธารณสุขของรัฐที่มีอยู่ บริการสาธารณสุขของรัฐบาลได้ดำเนินการมากกว่า 40 ปี โดยการจัดเป็นระบบที่สอดคล้องกับระบบการบริหารงานส่วนภูมิภาค คือ ตำบล อำเภอ จังหวัด ในระดับตำบล กระทรวงสาธารณสุขจัดให้มีสถานีอนามัย และมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอย่างน้อยสองคนอยู่ประจำให้บริการสาธารณสุขพื้นฐาน ในระดับอำเภอมีโรงพยาบาล หรือโรงพยาบาลชุมชน ในทุกอำเภอที่มีประชาชนอยู่ค่อนข้างหนาแน่น มีแพทย์ประจำอย่างน้อย 1 คน และเจ้าหน้าที่อื่นๆ รวมเป็นทีมงานบริการสาธารณสุขงานของโรงพยาบาลชุมชนนั้นมีความสามารถสูงกว่าบริการสาธารณสุขพื้นฐานที่ สถานีอนามัยตำบล เพราะมีงานด้านการรักษาพยาบาลและดูแลผู้ป่วยมากกว่า นอกจากนั้นโรงพยาบาลชุมชนยังคอยรับรักษาหรือให้คำปรึกษาเมื่อสถานีอนามัยตำบลได้ส่งผู้ป่วยที่เกินขีดความสามารถที่ตนจะทำการรักษาได้มาให้ในเรื่องของการเจ็บป่วยโดยทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนสามารถให้การช่วยเหลือได้แทบทั้งหมด ยกเว้นแต่อาการป่วยบางชนิดที่ต้องการการดูแล หรือการตรวจอย่างละเอียดถี่ถ้วน หรือต้องการผ่าตัดที่ค่อนข้างจะซับซ้อน โรงพยาบาลชุมชนจึงจะส่งต่อไปให้โรงพยาบาลจังหวัด หรือที่เรียกว่า โรงพยาบาลทั่วไปในขณะนี้โรงพยาบาลทั่วไปมีการรักษากว้างขวางและลึกซึ้งมากกว่าโรงพยาบาลชุมชน เพราะมีแพทย์ เจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลมากกว่า แม้รัฐบาลจะได้พยายามจัดให้มีระบบบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง แต่ก็ยังมีปัญหา ซึ่งนับว่าจะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากทรัพยากรของ รัฐมีจำกัด และประชาชนเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี ประกอบกับในปัจจุบันและอนาคต ทรัพยากรธรรมชาติก็จะลดลง ถ้าสภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมเติบโตขึ้นก็จะไม่ทันสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณสุข ที่รัฐจัดให้อาจไม่สามารถจะแก้ปัญหาได้ ถ้าหากไม่หากลวิธีในการแก้ปัญหาเสียใหม่

นอกจากนี้ เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาสาธารณสุขที่พบในชนบทนั้นมากกว่าร้อยละ 70 เกิดจากความไม่รู้ไม่เข้าใจเรื่องราวของโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ซึ่งสามารถป้องกันได้ด้วยตนเอง ความไม่รู้และไม่เข้าใจนี้ทำให้ประชาชนต้องประสบกับอันตรายยิ่งขึ้น เมื่อมีโรคภัยแล้วจะลองดูแลรักษาตนเอง โดยไม่ไปปรึกษาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่สถานีอนามัย โรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลจังหวัดในระยะเริ่มแรก ทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิตไปโดยไม่ควร เหตุผลที่สำคัญมากประการสุดท้ายก็คือ สุขภาพอนามัยนั้นเป็นเรื่องส่วนบุคคล ทุกคนมีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะรู้และมีส่วนรับผิดชอบในสุขภาพอนามัยของตนเอง รัฐบาลมีหน้าที่ให้ประชาชนมีความรู้ ความสามารถที่จะป้องกันดูแลตนเองอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น การที่จะขยายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมประชากรในชนบทให้มากยิ่งขึ้น มีการใช้ประโยชน์ของสถานบริการต่างๆ อย่างเต็มที่ ประชาชนสามารถรักษาโรคอย่างง่าย ๆ ได้เพราะประชาชนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสุขภาพอนามัยของตนเอง กระทรวงสาธารณสุขจึงคำนึง ถึงกลวิธีใหม่ คือ พัฒนาประชาชนให้เกิดความรู้ความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือดำเนินการสาธารณสุขที่จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานได้ด้วยตนเอง โดยวิธีการนี้ก็จะมีการสาธารณสุขที่ประชาชนทำได้และที่ประชาชนทำไม่ได้ รัฐบาล จะทำในสิ่งที่ประชาชนทำไม่ได้และจะต้องทำการพัฒนาสนับสนุนให้ประชาชนเกิดความสามารถทำในสิ่งที่เขาสามารถทำได้โดยอาศัยวิทยาการ ต่างๆ เมื่อเป็นเช่นนี้จะพอเห็นได้ว่า แม้ว่าทรัพยากรไม่เพิ่มขึ้น บริการสาธารณสุขที่จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานก็สามารถเข้าถึงประชาชน ได้ทุกคน

6. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1. นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

นโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความ มุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และเสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนดแนวทางการแก้ไขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน มลฝอยและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสียอันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต ดังต่อไปนี้

1.1 องค์ประกอบที่สำคัญที่จะมีบทบาทเกี่ยวข้องเป็นตัวแปรในการกำหนด นโยบายในช่วง 20 ปี กล่าวคือ

- (1) ประชากรที่จะเพิ่มขึ้นในฐานะผู้ทำการผู้บริโภค-อุปโภคและผู้อาศัย
- (2) เทคโนโลยี ซึ่งจะนำมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ทั้งการผลิต การสื่อสาร การ

คมนาคม การบริการการจัดแก้ไขปัญหาล้างแ้วลุ่มและการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

(3) บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกกระดับ ซึ่งจะมีส่วนในการบริหาร และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตลอดจนการเฝ้าระวังและ การสร้างจิตสำนึกของชุมชน

(4) บทบาทขององค์กรเอกชนในการมีส่วนร่วมในหน่วยงานระดับต่างๆ ในงาน ด้าน สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเฝ้าระวังและการสร้างจิตสำนึกของประชาชน และการระดมกำลัง อาสาสมัครงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

1.2 เป้าหมาย

(1) ลดหรือควบคุมการผลิตขยะมูลฝอยของประชากรในอัตรา ไม่เกิน 1.0 กิโลกรัม ต่อคนต่อวัน

(2) ให้มีการใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพมหานครและชุมชนทั่ว ประเทศในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น

(3) ปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างจากการให้บริการเก็บขนในเขตเทศบาลจะหมด ไป และ สำหรับพื้นที่นอกเขตเทศบาลจะมีปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างไม่เกิน ร้อยละ 10 ของปริมาณขยะ มูลฝอยที่ เกิดขึ้น

(4) ให้ทุกจังหวัดมีแผนหลักและแผนการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ สุขลักษณะ และมีระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะครบถ้วนทุกจังหวัด

1.3 นโยบาย นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ประกอบด้วย นโยบาย 4 ประการ ดังนี้

(1) ให้มีการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ตั้งแต่การเก็บกัก การเก็บขน การขนส่ง และการกำจัด

(2) ควบคุมอัตราการผลิตขยะมูลฝอยของประชากร และส่งเสริมการนำขยะ มูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนร่วมลงทุน ก่อสร้าง และ/หรือ บริหาร และดำเนินระบบจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการ แก้ไข ปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลมากขึ้น

1.4 แนวทางการดำเนินการ

(1) แนวทางด้านจัดการ

• กำหนดองค์กรที่ดำเนินการในการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยใช้ หลักผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย

- จัดเตรียมที่ดินในการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- จัดระบบการหมุนเวียนขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับไปใช้ใหม่
- สนับสนุนให้เอกชนดำเนินการโดยจะต้องมีการติดตามตรวจสอบ ประเมิน

สภาพปัญหาและจัดตั้งศูนย์การประสานข้อมูลการนำขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับมาใช้ใหม่

(2) แนวทางด้านการลงทุน

- ลงทุนก่อสร้างสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ
- ส่งเสริมให้เอกชนลงทุนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- ตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลส่วนกลางให้พื้นที่โดยรอบร่วมใช้

ประโยชน์

- ปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ

(3) แนวทางด้านกฎหมาย

- ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม
- กำหนดมาตรฐานควบคุมมลพิษจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย
- กำหนดมาตรฐานการระบายของเสียจากแหล่งกำเนิด
- กำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียกคืนและใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

- ปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้ภาคเอกชน/ ประชาชนมี

ส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบมลพิษจากแหล่งกำเนิดมลพิษ

(4) แนวทางด้านการสนับสนุน

- สนับสนุนการศึกษา / วิจัย เพื่อแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย
- อบรบผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการขยะมูลฝอย
- สร้างทัศนคติแก่ประชาชนในการรักษาความสะอาด และจัดการขยะมูลฝอย

ที่ถูกต้อง

แนวทางการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมด้านขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลตามมติคณะรัฐมนตรี

คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548 รับทราบตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอวิธีการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย โดยให้มีการเก็บรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลด้วยวิธีการที่ถูกต้อง โดยเฉพาะขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่เกิดขึ้นในเทศบาลทั่วประเทศ ต้องได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายในปี พ.ศ. 2552 มีการเลือกใช้เทคโนโลยีการกำจัดแบบผสมผสานหลายวิธีที่จะเน้นการนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ ทั้ง ในรูปแบบปุ๋ยอินทรีย์และการแปรรูปพลังงาน และจะส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการให้มากขึ้นโดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีการคัดแยกขยะมูลฝอยไปใช้ประโยชน์ และใช้สินค้าที่มีส่วนประกอบของวัสดุที่ใช้แล้วหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานตัวอย่าง และให้กระทรวงการคลังพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ผู้ประกอบการ ที่นำวัสดุใช้แล้วมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า เพื่อลดต้นทุนให้สามารถแข่งขันกับการใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติได้

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

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลน้อย ให้ใช้ระบบกำจัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่อยู่ใกล้เคียง หรือรวมตัวกันหลายแห่งเพื่อสร้างสถานที่กำจัดไว้ใช้ร่วมกันโดยรัฐสนับสนุนงบประมาณลงทุนให้บางส่วน

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีระบบคัดแยกและรวบรวมของเสียอันตรายจากชุมชนต่างหากจากขยะมูลฝอยทั่วไป เพื่อนำไปกำจัดที่สถานที่กำจัดของเสียอันตรายของเอกชน ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างสถานที่รวบรวมและสนับสนุน ค่ากำจัดแบบถดถอยในช่วงระยะ 3-5 ปีแรก

5. ให้มีสถานที่กำจัดมูลฝอยติดเชื้อในลักษณะศูนย์รวม ที่สามารถใช้ร่วมกับหลายท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการ

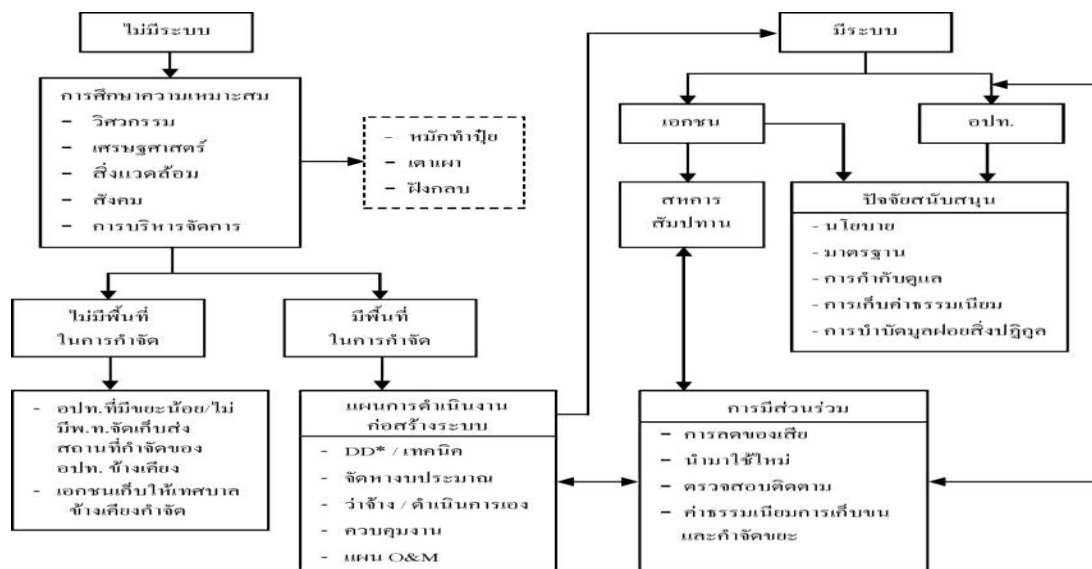
6. ให้มีระบบการอนุญาต (Permitting System) การติดตามตรวจสอบสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย และรายงานสู่สาธารณชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

7. ให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับซื้อไฟฟ้าซึ่งผลิตจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในราคาที่สูงกว่าทั่วไป และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการทำบุญอินทรีจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไปใช้ประโยชน์

ทั้งนี้การจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องนำเงื่อนไขการบริหารงานสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณา

การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จากแนวนโยบายข้างต้น สามารถแปลงมาสู่การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อการลดและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ทั้งนี้ในการดำเนินการดังกล่าวในแต่ละด้านต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง ซึ่งกันและกัน ดังแสดงในรูปที่ 2 แผนผังแสดงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล



ภาพที่ 2 การบริหารจัดการขยะมูลฝอย

หมายเหตุ DD หรือ Detail Design คือการสำรวจออกแบบรายละเอียด

2 การศึกษาความเหมาะสมการดำเนินโครงการจัดการขยะมูลฝอย (Feasibility Study)

เป็นการนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการจัดทำแผนหลักมาทำการศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากที่สุด ในด้านงบประมาณ สภาพภูมิประเทศ ที่ตั้ง และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับศักยภาพขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญอย่างน้อย ดังนี้

2.1 การจัดทำข้อกำหนดการศึกษาความเหมาะสม

การจัดทำข้อกำหนดต้องพิจารณาถึงแผนหลักและสภาพปัญหาทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะกำหนดขอบเขตของการศึกษาว่าจะดำเนินการในทิศทางใด

2.2 การศึกษาความเหมาะสม

การศึกษาความเหมาะสมต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นปัญหาอย่างน้อยดังนี้

- (1) การวิเคราะห์สภาพปัญหาในปัจจุบันและการประเมินสภาพปัญหาในอนาคต
- (2) การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและทางเลือก โดยจะต้องทำการวิเคราะห์ ความเหมาะสมของแต่ละทางเลือกทั้งในด้านเศรษฐศาสตร์วิศวกรรม สิ่งแวดล้อม และการยอมรับของประชาชน
- (3) การประเมินค่าใช้จ่ายขั้นต้นสำหรับการดำเนินโครงการทั้งหมด มูลค่าของโครงการ ตลอดจนการวิเคราะห์ความเหมาะสมสำหรับแผนการลงทุน
- (4) การเสนอแนะพื้นที่เหมาะสมที่จะใช้สำหรับเป็นสถานที่ก่อสร้างระบบกำจัด

ขยะมูลฝอย

(5) การวิเคราะห์ความเหมาะสมของวิธีการดำเนินงานแบบต่างๆ เช่น การออกแบบรวมก่อสร้าง (Turnkey), ก่อสร้าง-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น (Built-Operation-Transfer, BOT), ก่อสร้าง-เป็นเจ้าของ-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น โดยไม่มีค่าใช้จ่ายภายในเวลาที่กำหนด (Built-Owner-Operation-Transfer, BOOT) เป็นต้น

(6) แผนการดำเนินงานตามแนวทาง / แผนงานสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับสถานภาพความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่

(7) ข้อกำหนดในการออกแบบและแบบเบื้องต้นของระบบ (Concept and Preliminary Design) เช่น แบบเบื้องต้นของระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3 การประชาสัมพันธ์และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

เพื่อให้ประชาชนได้ทราบวิธีการแก้ปัญหา ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่เลือกข้อดี ข้อเสีย แนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและระยะเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแนวทางต่าง ๆ

4 การสำรวจออกแบบรายละเอียด (Detailed Design) ระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อสำรวจออกแบบรายละเอียดควรมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

4.1 การจัดทำข้อกำหนดการสำรวจออกแบบรายละเอียดระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เพื่อให้สามารถจัดทำขอบเขตได้อย่างถูกต้อง จะต้องมีการศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นต่างๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) สภาพปัญหาในปัจจุบันและคาดการณ์สภาพปัญหาในอนาคต
- (2) แผนหลักและผลการศึกษาความเหมาะสมที่มีอยู่
- (3) นโยบายและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น พื้นที่ให้บริการ ระยะเวลาโครงการ เทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น

4.2 การสำรวจออกแบบรายละเอียด

การสำรวจออกแบบรายละเอียดต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นอย่างน้อยดังนี้

(1) การสำรวจพื้นที่โครงการอย่างละเอียด การสำรวจพื้นที่โครงการจะมีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามแต่ละลักษณะและประเภทของโครงการ สำหรับโครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอยจะต้องสำรวจรายละเอียดในประเด็นต่างๆ ให้ครอบคลุม

(2) การสำรวจแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย ในโครงการจัดการของเสียถือว่าขั้นตอนการสำรวจแหล่งกำเนิดมลพิษเป็นเรื่องสำคัญในการดำเนินโครงการ เนื่องจากต้องนำข้อมูลที่สำรวจได้ไปใช้สำหรับการออกแบบการก่อสร้าง การดำเนินการ และการบำรุงรักษาระบบ ซึ่งข้อมูลที่ต้องสำรวจจะต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- ประเภทและจำนวนของแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย
- ปริมาณและส่วนประกอบของขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดประเภทต่างๆ

- แหล่งรองรับขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยทั้งนี้ต้องนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในเชิงสถิติ และอาจจะใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เข้ามา ช่วยในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

(3) แบบรายละเอียดของระบบ ต้องประกอบด้วยแบบประเภทต่างๆ อย่างน้อยดังนี้

- แบบทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ แบบที่แสดงประเภทขนาดและตำแหน่งของระบบ
- แบบทางชลศาสตร์ ได้แก่ แบบที่แสดงการไหลของน้ำและระดับของน้ำที่

ตำแหน่งต่างๆ

- แบบทางโยธา ได้แก่ แบบที่แสดงโครงสร้างของระบบกำจัด
- แบบทางไฟฟ้า ได้แก่ แบบที่แสดงระบบไฟฟ้าและระบบควบคุมต่างๆ

(4) แผนงานก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ ในประเด็นอย่างน้อย ดังนี้

- การแบ่งระยะเวลาการลงทุนก่อสร้างระบบ (Design Period)
- สำหรับการก่อสร้างระยะแรกจะต้องมีแผนการก่อสร้างในแต่ละพื้นที่ของ

โครงการ แผนการแก้ไขปัญหาจราจร แผนการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม

(5) คู่มือดำเนินการและบำรุงรักษาระบบ จะต้องประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

การดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ

- การเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์ตัวอย่าง
- การบันทึกข้อมูลและการรายงานผล
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ติดตั้งและที่ใช้ในการบำรุงรักษา
- บุคลากร
- ความปลอดภัยในการทำงาน

(6) การศึกษาและการกำหนดอัตราค่าบริการการจัดการขยะมูลฝอยและวิธีการจัดเก็บจะต้องศึกษา ให้ครอบคลุมในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- อัตราค่าบริการที่เหมาะสมสำหรับแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยแต่ละประเภท โดยพิจารณาถึงรายรับรายจ่ายของการดำเนินการและบำรุงรักษา การลงทุน ใน!ปัจจุบันและอนาคต สถานะด้านการเงินการคลังของเจ้าของงาน

- รูปแบบและวิธีการจัดเก็บที่เหมาะสมกับพื้นที่ก่อสร้างระบบ โดยพิจารณาถึงการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สร้างระบบ การยอมรับ ของประชาชน เป็นต้น

(7) การเสนอแนะการจัดองค์กรการบริหารเพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์จำแนก ต้องจัดตั้งองค์กรบริหารซึ่งทำหน้าที่ต่างๆ ดังนี้

- การดำเนินการและบำรุงรักษาระบบต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญด้านต่างๆ เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านระบบเครื่องจักรกล ด้านระบบไฟฟ้า ด้านการเงิน เป็นต้น

- จัดเก็บอัตราค่าบริการการบริหารจะขึ้นกับรูปแบบการจัดเก็บ

(8) การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ในโครงการขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีการจัดทำ รายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องดำเนินการวิเคราะห์ตั้งแต่ก่อนการดำเนินการก่อสร้าง โดยประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการก่อสร้าง และเมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จและระบบเริ่ม ดำเนินงาน

(9) การประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการทั้งหมด ต้องประมาณค่าใช้จ่ายการ ดำเนินโครงการพร้อมกับการออกแบบรายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกระบบที่เหมาะสม โดยการประมาณการต้องครอบคลุมรายละเอียดต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อที่ดิน ค่าใช้จ่ายในการ ก่อสร้างและจัดซื้อเครื่องจักร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและการบำรุงรักษาระบบ ค่าใช้จ่ายในการ ปรับปรุงและก่อสร้างเพิ่มเติมในอนาคต

(10) การจัดทำเอกสารประกวดราคาก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยเอกสารต่างๆ ได้แก่ แบบรายละเอียด รายการคำนวณประกอบแบบ รายงานศึกษาต่างๆ การประมาณการวงเงินก่อสร้างและ ข้อกำหนดในการคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง

4.3 การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชน

เพื่อเตรียมการสำหรับการก่อสร้าง โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงพื้นที่ที่จะ ดำเนินการก่อสร้างระยะเวลาในการก่อสร้าง แผนการก่อสร้าง และการจัดเก็บอัตราค่าบริการและเป็น การรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการก่อสร้างและการดำเนินการให้มีความ เหมาะสม

5 การดำเนินโครงการ

กำหนดรูปแบบวิธีดำเนินโครงการ สามารถเลือกดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น กรณีการ ก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีทางเลือกดังนี้

5.1 ท้องถิ่นดำเนินการเองทุกขั้นตอน

5.2 ประกวดราคาก่อสร้างตามแบบ และท้องถิ่นดำเนินระบบ (ขั้นตอนปกติ)

5.3 ประกวดราคาออกแบบรวมก่อสร้าง (Turnkey) และท้องถิ่นเดินระบบ (ต้องขออนุมัติ คณะรัฐมนตรี) กรณีไม่ใช้งบประมาณแผ่นดินต้องขออนุมัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.4 ให้เอกชนเข้ามาร่วมในการดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด เช่น

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

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

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

(4) ก่อสร้าง-ถ่ายโอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operation, BTO) เอกชน ก่อสร้างและถ่ายโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ท้องถิ่น จากนั้นเอกชนขอเช่าสิ่งปลูกสร้างเพื่อดำเนินการใน ช่วงเวลา

ที่กำหนด ส่วนค่าบริการนั้นอาจให้เอกชนเก็บจากประชาชนเอง หรือท้องถิ่นเป็นผู้เก็บตามเดิม และจ่ายเงินให้แก่เอกชนในอัตราที่ครอบคลุมต้นทุนที่มีผลตอบแทนพอสมควร

(5) รับจ้างเดินระบบ

(6) สัญญาเช่า (Lease/Rent) เช่น การเช่า¹ซื้อเครื่องจักร/สิ่งปลูกสร้าง การให้เอกชน เช่าสิ่งปลูกสร้างและเดินระบบ

6 การคัดเลือกและการควบคุมการทำงานของวิศวกรที่ปรึกษา

วิธีการจ้างที่ปรึกษา สามารถทำ ได้ 2 วิธี

6.1 วิธีตกลง

- (1) เป็นงานต่อเนื่องจากที่ทำอยู่แล้ว
- (2) ต้องการความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และมีผู้เชี่ยวชาญจำกัด
- (3) งานที่ต้องการความเร่งด่วน

6.2 วิธีคัดเลือก โดยคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำงานนั้นให้เหลือน้อยราย และเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกให้เหลือน้อยรายดังกล่าวยื่นข้อเสนอเข้าร่วมงาน เพื่อพิจารณาเลือกรายที่ดีที่สุด

7 การคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง (Contractor)

การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับจ้าง ได้แก่

7.1 พื้นฐานความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบริษัทผู้รับจ้าง

(1) การบริหารของบริษัท บริษัทจะบริหารโครงการแต่ละโครงการ โดยกำหนดผังการบริหาร ซึ่งจะประกอบด้วย ผู้จัดการโครงการและผู้รับผิดชอบการดำเนินการในส่วนงานต่างๆ เช่น หัวหน้าฝ่ายก่อสร้าง หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

(2) ความน่าเชื่อถือของบริษัท ต้องพิจารณาจากประสบการณ์และผลงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานที่จะทำ โดยคำนึงถึงความสำเร็จของโครงการต่างๆ ที่ผู้รับจ้างทำมาแล้ว

7.2 ความสามารถในการดำเนินโครงการของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างต้องทำความเข้าใจขอบเขตการดำเนินการของผู้รับจ้างก่อสร้าง (Term of Reference, TOR) แบบรายละเอียด เอกสารประกอบแบบ และรายงานการศึกษาต่างๆ ได้แก่

(1) แผนการก่อสร้างซึ่งสอดคล้องกับโครงการและพื้นที่ต่างๆ โดยพิจารณาจาก วิธีการก่อสร้าง สภาพภูมิประเทศและลักษณะสังคม สิ่งแวดล้อมในบริเวณที่ก่อสร้าง

(2) แผนการติดตั้งเครื่องจักรในโครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม จะมีการใช้เครื่องจักรจำนวนมากและเป็นเครื่องจักรที่ต้องการความถูกต้องในการติดตั้งสูง ดังนั้นผู้รับจ้างต้องกำหนดแผนการติดตั้งเครื่องจักรอย่างละเอียด โดยพิจารณาจากจุดประสงค์ของโครงการต่างๆ เช่น โครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอยซึ่งต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้น ผู้รับจ้างจึงต้องกำหนดแผนการจัดซื้อเครื่องจักร

โดยคำนึงถึงการใช้จ่ายเงินของการดำเนินโครงการ

(3) แผนการทดสอบประสิทธิภาพของระบบ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบและการทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบซึ่งสามารถอธิบายได้

- การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบ เพื่อควบคุมให้การ ก่อสร้าง และการติดตั้งเครื่องจักรแล้วเสร็จ
- การทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบ เพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างได้ ประสิทธิภาพตามที่ออกแบบไว้ ผู้รับจ้างจึงต้องดำเนินการทดสอบระบบ ทั้งระบบเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ

7.3 บุคลากร

การก่อสร้างจำเป็นต้องใช้บุคลากรหลายสาขาวิชาขึ้นกับประเภทและขนาดของ โครงการต่างๆ ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดบุคลากรให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

(1) ลักษณะของโครงการที่จะก่อสร้าง เช่น โครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอยในพื้นที่มีลักษณะเป็นภูเขา ผู้รับจ้างต้องให้ความสำคัญกับเรื่องภูมิพิทยอย่างมาก ดังนั้นผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากรด้านนี้อย่างเพียงพอ ซึ่งอย่างน้อยควรประกอบด้วย วิศวกรโยธา ซึ่งมีประสบการณ์ในงานลักษณะนี้ และนักภูมิพิทยาปฏิบัติพร้อมกัน

(2) ขนาดของโครงการ โครงการที่มีขนาดใหญ่ใช้งบประมาณสูง ผู้รับจ้างต้องรวบรวมกำหนดบุคลากรและประเภทของบุคลากรให้เหมาะสม

7.4 ความพร้อมของบริษัทผู้รับจ้าง

(1) ชนิดและจำนวนของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการโครงการ

(2) ความพร้อมทางการเงิน ผู้รับจ้างต้องแสดงความสามารถในการดำเนินงานทางการเงิน โดยใช้หนังสือค้ำประกันที่ออกให้โดยธนาคาร

7. งานด้านถนนทางเดินและทางเท้า

ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้ส่วนราชการถ่ายโอนภารกิจการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ทั้งนี้ การถ่ายโอนภารกิจงานโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมและการขนส่งที่สำคัญภารกิจหนึ่ง คืองานก่อสร้าง และบำรุงรักษาถนน ซึ่งส่วนราชการต่าง ๆ เช่น กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว นอกจากนี้ภารกิจดังกล่าว ยังเกี่ยวกับการกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนดดังนี้

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนคร มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

มาตรา 17 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(24) จัดทำกิจกรรมใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควร ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นรวมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการกิจตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐานขั้นพื้นฐานและประชาชนมีหลักประกันการได้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน จึงได้จัดทำมาตรฐานนี้ขึ้น

ขอบเขตของมาตรฐาน

มาตรฐานนี้กำหนดแนวทางในการออกแบบ ก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ทางเดินและทางเท้า ขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นคู่มือและแนวทางในการดำเนินงานด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางประกอบการตัดสินใจสำหรับการดำเนินงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า
3. เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีมาตรฐาน

8. งานจัดเก็บภาษี-รายได้

การเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น โดยหลัก ๆ จะประกอบไปด้วย

1. **ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง**ผู้เสียภาษี ได้แก่ ผู้ที่มีชื่อเป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างทุกคน ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 (มีชื่อเป็นเจ้าของในโฉนดหรือสิ่งปลูกสร้าง) โดยจะเก็บภาษีตามมูลค่าของที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างที่ถือครอง และอัตราภาษีขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. เกษตรกรรม
2. ที่อยู่อาศัย
3. อื่นๆ ที่ไม่ใช่เกษตรกรรมและอยู่อาศัย
4. ที่รกร้างว่างเปล่า

ทั้งนี้ ผู้เสียภาษีต้องเสียภาษีทุกปี และต้องชำระภายในเดือนเมษายนของปีนั้นๆ เหมือนกับการชำระภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดินซึ่งถูกยกเลิกไป (ยกเว้นปี 2563 สามารถชำระภาษีได้ถึงเดือนสิงหาคม) อย่างไรก็ตาม มูลค่าของที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งห้องชุด จะใช้ ‘ราคาประเมินทุนทรัพย์’ (ราคาประเมินฯ) ของกรมธนารักษ์มาใช้ ส่วนปี 2563 นี้ใช้บัญชีราคาประเมินฯ ปี 2559-2562 มาใช้

ขณะเดียวกันภาษีที่ดินฯ จะเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา (ไม่รวมองค์การบริหารส่วนจังหวัด) เพื่อนำไปใช้พัฒนาท้องถิ่นพ.ร.บ.ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเกิดขึ้นมาเพื่อสร้างให้เกิดการใช้ประโยชน์จากที่ดินสูงสุด และเป็นกลไกลดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งเมื่อเริ่มใช้อาจทำให้ผู้ที่ถือที่ดินไว้จำนวนมากต้องปรับตัวให้เข้ากับอัตราภาษีใหม่ โดยมีรายละเอียดตามพระราชบัญญัติ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

2. ภาษีป้าย (กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบชำระภาษีป้ายเดือนมกราคม-มีนาคมของทุกปี)

ภาษีป้ายหมายถึงป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลักจารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดๆ

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายได้แก่

1. เจ้าของป้าย

2. ในกรณีที่ไม่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายหรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้เสียภาษีป้ายถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีป้าย

1. เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.1) ได้ที่เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

2. ผู้ใดติดตั้งป้ายอันต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคมหรือติดตั้งป้ายใหม่แทนป้ายเดิมหรือเปลี่ยนแปลง แกะป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้นให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายใหม่ภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ติดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไข

3. ในกรณีที่มีการโอนย้าย(เปลี่ยนเจ้าของ)ให้ผู้รับโอนแจ้งการรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่รับโอน

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดงเพื่อเสียภาษีป้าย

1. บัตรประจำตัวประชาชน

2. ใบเสร็จรับเงินปีที่ผ่านมา(ถ้ามี)

3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
5. หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท
6. ใบอนุญาตติดตั้งป้ายหรือใบเสร็จรับเงินจากร้านทำป้าย

ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย

1. ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.1) พร้อมด้วยหลักฐาน
2. พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเป็น2กรณีดังนี้
 - 2.1 กรณีที่ผู้เสียภาษีป้ายประสงค์จะชำระภาษีป้ายในวันยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีป้าย
ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและประเมินภาษีป้ายได้ทันทีให้แจ้งผู้เสียภาษีป้ายว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใด
 - 2.2 กรณีผู้เสียภาษีป้ายไม่พร้อมจะชำระภาษีในวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายพนักงาน
เจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งการประเมิน(ภป.3)แจ้งจำนวนเงินภาษีที่จะต้องชำระแก่ผู้เสียภาษี
3. ผู้เสียภาษีต้องมาชำระเงินค่าภาษีป้ายภายใน15วันนับแต่วันได้แจ้งการประเมินมิฉะนั้นต้อง
เสียเงินเพิ่ม
4. การชำระภาษีป้าย
เจ้าของป้ายมีหน้าที่ชำระภาษีป้ายเป็นรายปียกเว้นป้ายที่แสดงปีแรก
 - 1) ระยะเวลาภายใน15วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน
 - 2) สถานที่ชำระภาษี
 - สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้
 - หรือสถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด
 - 3) การชำระภาษีวิธีอื่น
 - ธนาณัติหรือตัวแลกเงินของธนาคารสั่งจ่ายส่วนท้องถิ่น
 - ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน
 - ส่งไปยังสถานที่ตาม (2)
 - 4) การผ่อนชำระ
 1. ภาษีป้าย3,000บาทขึ้นไป
 2. ผ่อนชำระเป็น3งวดเท่าๆกัน
 3. แจ้งความจำนงค์เป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลาชำระหนี้

- ป้ายติดตั้งปีแรก
- คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด
- งวดละ3เดือน
- เริ่มเสียตั้งแต่งวดที่ติดตั้งจนถึงงวดสุดท้ายของปี

งวด 1 มกราคม-มีนาคม = 100%

งวด 2 เมษายน-มิถุนายน = 75%

งวด 3 กรกฎาคม-กันยายน = 50%

งวด 4 ตุลาคม-ธันวาคม = 25%

อัตราภาษีป้าย

ลักษณะ	บาท
1) อักษรไทยล้วน	3
2) อักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ/ภาพ/เครื่องหมายอื่น	20
3) ป้ายดังต่อไปนี้	40
ก. ไม่มีอักษรไทย	
ข. อักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ	
4) ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในป้ายได้เสียภาษีป้ายแล้วอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตราตาม 1)2) หรือ 3)แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น	
5) ป้ายใดเสียต่ำกว่า 200 ให้เสีย 200	

การคำนวณพื้นที่ป้ายอัตราค่าภาษีป้ายและคำนวณภาษีป้าย

การคำนวณภาษีป้าย

ให้คำนวณโดยนำพื้นที่ป้ายคูณด้วยอัตราภาษีป้ายเช่นป้ายที่ต้องเสียภาษีมีพื้นที่10,000 ตารางเซนติเมตรเป็นป้ายประเภทที่ 2 ป้ายนี้เสียภาษีดังนี้

ส่วนกว้างที่สุด x ส่วนยาวที่สุดของขอบเขตป้าย

**10,000 ทาร 500 คูณ 20 เท่ากับ 400บาท (10,000/500X20=400)

เงินเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1. ผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายเว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้นให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษี
2. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติมเว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน
3. ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้ายเศษของเดือนนับเป็นหนึ่งเดือนทั้งนี้ไม่นำเงินเพิ่มตาม 1 และ 2 มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามข้อนี้ด้วย

บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย

1. ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จให้ถ้อยคำเท็จตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้ายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน1ปีหรือปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ
2. ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 บาทถึง 50,000 บาท
3. ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายหรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ณที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท
4. ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่วนบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับป้ายมาตรวจสอบภายในกำหนดเวลาอันสมควรต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน6เดือนหรือปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 20,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

การอุทธรณ์การประเมินภาษีป้าย

เมื่อผู้เสียหายได้แจ้งการประเมิน (กป.3) แล้วเห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ได้รับมอบหมายโดยต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่ที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้บริหารท้องถิ่นต่อศาลภายใน 30 วันนับแต่วันรับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์

การขอคืนเงินภาษีป้าย

ผู้เสียหายป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสียผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีป้าย

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2555) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภออยู่อ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัตราค่าจ้างที่ต่ำกว่าผู้รับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการรื้อรื้อบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมในเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

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

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ใน

ปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

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

วรณัฐ บวรนนท์เดช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มาใช้บริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำ งานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาให้ข้อเสนอแนะคือ ควรนำ ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง

ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล่าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ใช้ไปขอรับบริการ จำนวน 188 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

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

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

กันยารัตน์ พุกษ์อุดม (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ

เกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุจำนวน 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 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ส านักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ตีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

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

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มาใช้บริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่าองค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

โกมล ปานแจ่ม (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ

ลูกค้าตามปัจจัย ส่วนบุคคลได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ รายได้และทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจแตกต่าง ไปตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา เฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 200 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานในการบรรยายทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติและ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี ของเชฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าร้อยละ 29.86 มาใช้บริการด้านสินเชื่อร้อยละ 38.73 ด้านเงินฝากร้อยละ 14.79 มาใช้บริการการประกัน และร้อยละ 16.62 มาใช้บริการอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มี อายุ 40-49 ปีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/เดือน หรือต่ำกว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไป น้อย คือ ด้านการปฏิบัติของพนักงาน ด้านเครื่องมือ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการต้อนรับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับและด้านสถานที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและด้านเครื่องมือไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านการตลาดที่ต่างกัน ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านเครื่องมือต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่ต่างกันการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรรักษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมากต่อไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้าน จาก “ระดับมาก” ให้เป็น “ระดับมากที่สุด”

สุวัชรี พุกขมาศ (2552, หน้า 102) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 49 ปี มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง/เดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคาร สงเคราะห์สาขาสุขุมวิทใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการ บริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การบริการข้อมูลมีความทันสมัยความสะดวกที่ได้รับจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน

การจัดลำดับก่อน – หลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน และความเหมาะสม เงื่อนไขในการบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้แก่จำนวนพนักงาน ในการบริการและความสามารถแนะนำ และเชิญชวนใช้บริการ ด้านอื่นๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีทางเข้าสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการและความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

ดารี สติตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและ พัฒนางค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดใน ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัด กิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจและการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย การส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคม และ ประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตใน

สังคมเมืองที่ร่ำรวยและแข่งขันกับ เวลามากที่สุด แลในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของ คุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

โสภณ วีระวัฒน์ยิ่งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและตรง เวลา ช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่าเดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตั๋วโดยสารร่วม การเดินทางหลาย สถานที่ในวันหนึ่งวัน และอันดับสี่ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุมเนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ใน การใช้รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ มาแล้ว อาจจะมั่นใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญ ด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมา

ชุติมณฑน์ วิมูลชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้ บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความ พึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจ คือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ใน ด้านข้อเสนอแนะเพื่อ ปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนมากคือ เรื่องเพิ่มสถานี ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และลดอัตราค่าโดยสาร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 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 1 บ้านหนองตาหมื่น มีจำนวนครัวเรือน 245 ครัวเรือน ประชากรรวม 625 คน

ชาย 307 คน

หญิง 318 คน

หมู่ที่ 2 บ้านตรอกสะเดา มีจำนวนครัวเรือน 174 ครัวเรือน ประชากรรวม 582 คน

ชาย 270 คน

หญิง 312 คน

หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งสมอ มีจำนวนครัวเรือน 300 ครัวเรือน ประชากรรวม 1,030 คน

ชาย 517 คน

หญิง 513 คน

หมู่ที่ 4 บ้านดอนปรก มีจำนวนครัวเรือน 249 ครัวเรือน ประชากรรวม 796 คน

ชาย 356 คน

หญิง 440 คน

(ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอ ณ มีนาคม 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 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 %

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

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

$$= 353.49$$

เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 355 คน

3. ตัวแปร

3.1 **ตัวแปรอิสระ** คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

11. การให้บริการงานด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
12. การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

13. การให้บริการงานด้านการบริการจัดเก็บขยะ
14. การให้บริการงานด้านถนนและทางเดินเท้า
15. การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

3.2 **ตัวแปรตาม** คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

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

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ประจำปีงบประมาณ 2565 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 ด้าน คือ

- 1) การให้บริการงานด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- 3) การให้บริการงานด้านการบริการจัดเก็บขยะ
- 4) การให้บริการงานด้านถนนและทางเดินเท้า
- 5) การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

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

$$= 8 - 0 = 8$$

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

$$= 8/8 = 1.00$$

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.90

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 มัชฌิมฐาน ฐานนิยม

1) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมเลขคณิต เป็นต้น

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน = ค่าเฉลี่ย

ΣX แทน = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

n แทน = จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

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

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

หรือ

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

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

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบ
ความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล

μ_0 แทน เกณฑ์

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

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบ

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. การให้บริการงานด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
17. การให้บริการงานด้านสาธารณสุข
18. การให้บริการงานด้านการบริการจัดเก็บขยะ
19. การให้บริการงานด้านถนนและทางเดินเท้า
20. การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

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

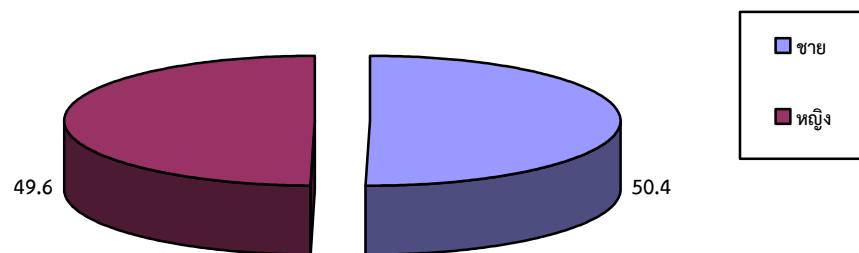
ส่วนที่ 2: ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านสาธารณสุข ด้านการบริการจัดเก็บขยะ ด้านถนนและทางเดินเท้า และด้านการจัดเก็บภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 355 คน (ตารางที่ 7 – 22)

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	179	50.40
หญิง	176	49.60
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60



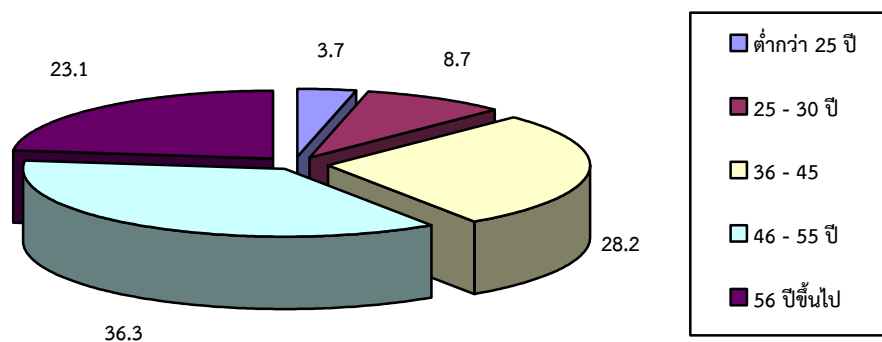
ภาพที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	13	3.70

25 – 35 ปี	31	8.70
36 – 45 ปี	100	28.20
46 – 55 ปี	129	36.30
56 ปีขึ้นไป	82	23.10
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 อายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 25 ปี มีเพียง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

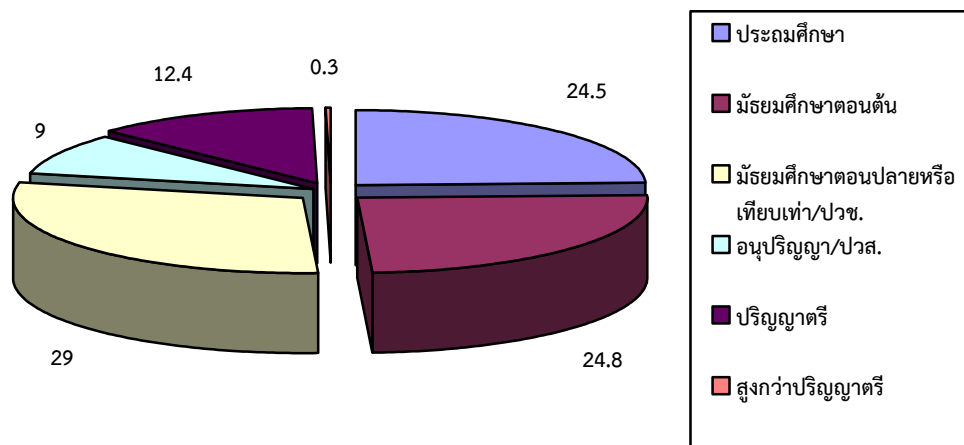


ภาพที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	87	24.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	88	24.80
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช.	103	29.00
อนุปริญญา/ ปวส.	32	9.00
ปริญญาตรี	44	12.40
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ ปวช. มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา ได้แก่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ระดับประถมศึกษา 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.30



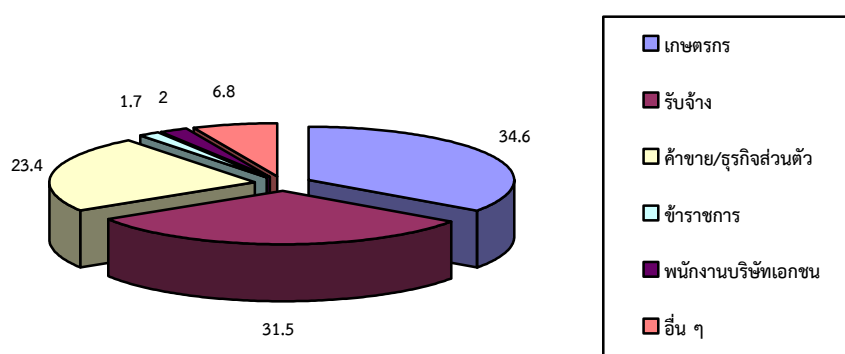
ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	123	34.60
รับจ้าง	112	31.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	83	23.40
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.70
พนักงานบริษัทเอกชน	7	2.00
อื่น ๆ	24	6.80

รวม	355	100.00
-----	-----	--------

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 อื่น ๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

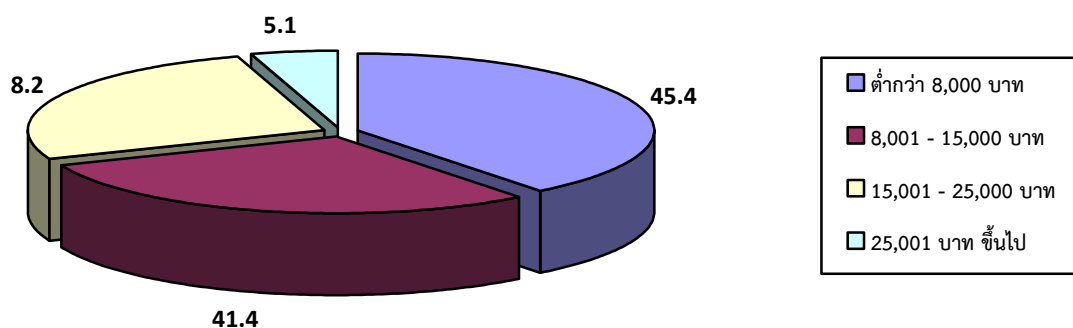


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	29	8.2
8,001 – 15,000 บาท	161	45.40
15,001 – 25,000 บาท	147	41.40
25,001 บาทขึ้นไป	18	5.10
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-15,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

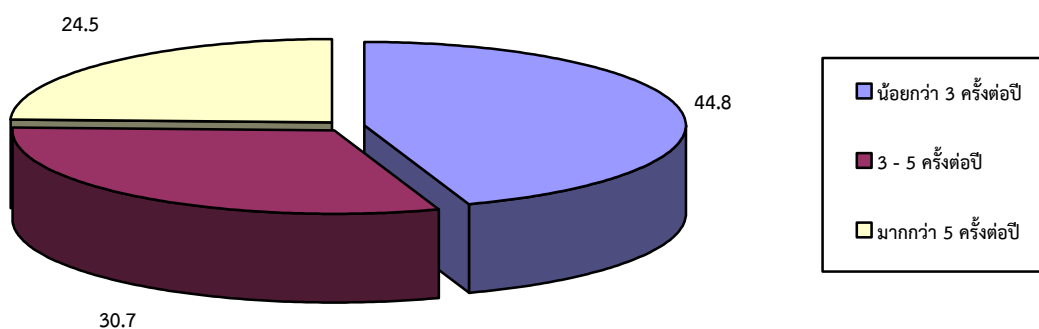


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจาก อบต. โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	159	44.80
3 – 5 ครั้งต่อปี	109	30.70
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	87	24.50
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปีขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมา คือ 3 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอรับบริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50



ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการ

จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีเป็นการวิเคราะห์ ระดับความคิด 5 ระดับ ดังนี้

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

1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ด้าน กับโครงการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2.2 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
- 2.3 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 2.4 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านถนนและทางเดินเท้า
- 2.5 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
- 2.6 คุณภาพของการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2.7 คุณภาพของการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
- 2.8 คุณภาพของการให้บริการด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 2.9 คุณภาพของการให้บริการด้านถนนและทางเดินเท้า
- 2.10 คุณภาพของการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี
- 2.11 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 2.12 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสาธารณสุข
- 2.13 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 2.14 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านถนนและทางเดินเท้า
- 2.15 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี

ผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย การให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านสาธารณสุข ด้านการบริการจัดเก็บขยะ ด้านถนนและทางเดินเท้า และด้านการจัดเก็บภาษี ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตาราง 7-23 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงผลสรุปภาพรวม การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ผลสัมฤทธิ์	คุณภาพของ	ความพึงพอใจ	ภาพรวม
	ของภารกิจ	การบริการ		
	การ	การ	การ	การ

	X	S.D.	แปล ผล	X	S.D.	แปล ผล	X	S.D.	แปล ผล	X	แปล ผล
1.ด้าน การส่งเสริม สวัสดิการผู้สูงอายุ	4.556 (91.12)	0.60	มากที่สุด	4.604 (92.08)	0.55	มากที่สุด	4.592 (91.84)	0.55	มากที่สุด	4.584 (91.68)	มากที่สุด
2.ด้านงานสาธารณสุข	4.542 (90.84)	0.55	มากที่สุด	4.670 (93.40)	0.53	มากที่สุด	4.592 (91.84)	0.52	มากที่สุด	4.601 (92.02)	มากที่สุด
3.ด้านงานบริการจัดเก็บ ขยะมูลฝอย	4.604 (92.08)	0.55	มากที่สุด	4.558 (91.16)	0.57	มากที่สุด	4.572 (91.44)	0.54	มากที่สุด	4.578 (91.56)	มากที่สุด
4.ด้านถนนและทางเดิน เท้า	4.544 (90.88)	0.54	มากที่สุด	4.520 (90.40)	0.57	มากที่สุด	4.532 (90.64)	0.58	มากที่สุด	4.532 (90.64)	มากที่สุด
5.ด้านงานจัดเก็บภาษี	4.648 (92.96)	0.56	มากที่สุด	4.608 (92.16)	0.56	มากที่สุด	4.564 (91.28)	0.57	มากที่สุด	4.606 (92.13)	มากที่สุด
รวม	4.578 (91.57)	0.57	มากที่สุด	4.592 (91.81)	0.55	มากที่สุด	4.570 (91.40)	0.55	มากที่สุด	4.580 (91.60)	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงผลสรุปภาพรวม การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง
สมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.580 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.592 คิดเป็นร้อยละ
91.81 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้านหาก
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานสาธารณสุข มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.670
รองลงมา คือ ด้านงานจัดเก็บภาษี ที่ค่าเฉลี่ย 4.608 ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุที่ค่าเฉลี่ย 4.604
ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ที่ค่าเฉลี่ย 4.558 และด้านถนนและทางเดินเท้า ที่ค่าเฉลี่ย 4.520 หรือ

คิดเป็นร้อยละ 93.40, 92.16, 92.08, 91.16 และ 90.40 ตามลำดับ รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า **ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ** โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ย 4.578 คิดเป็นร้อยละ 91.57 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานจัดเก็บภาษีที่ค่าเฉลี่ย 4.648 ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่ค่าเฉลี่ย 4.604 ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ที่ค่าเฉลี่ย 4.556 ด้านถนนและทางเดินเท้าที่ค่าเฉลี่ย 4.544 และด้านงานสาธารณสุข ที่ค่าเฉลี่ย 4.542 คิดเป็นร้อยละ 92.96, 92.08, 91.12, 90.88 และร้อยละ 90.84 ตามลำดับ **ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีค่าเฉลี่ย 4.570 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและด้านงานสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.592 รองลงมา คือ ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่มีค่าเฉลี่ย 4.572 งานจัดเก็บภาษี ที่มีค่าเฉลี่ย 4.564 และด้านถนนและทางเดินเท้าที่มีค่าเฉลี่ย 4.532 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.84, 91.44, 91.28 และ 90.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
1.อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์การ ส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุใน	249 (70.10)	68 (19.20)	38 (10.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.65	มาก ที่สุด

ชุมชนอย่างทั่วถึง								
2.อบต.ฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ ผู้สูงอายุ	203 (57.20)	131 (36.90)	21 (5.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.60	มาก ที่สุด
3.อบต.ฯ มีการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของ กลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง	194 (54.65)	146 (41.13)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.58	มาก ที่สุด
4.อบต.ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อ การมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึก ปฏิบัติจริงตามขั้นตอน	208 (58.59)	128 (36.06)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.61	มาก ที่สุด
5.อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์ และติดตาม ประเมินผลการ ดำเนินงานและความก้าวหน้าของ กลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ	231 (65.07)	109 (30.70)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.57	มาก ที่สุด
รวม						4.556 (91.12)	0.60	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ภารกิจกาให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.556 คิดเป็นร้อยละ 91.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผล การดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา มีความเห็นว่า อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอย่าง ทั่วถึง มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.60 และอบต.ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วม ฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านงานสาธารณสุข

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน สุขภาพอนามัยแก่ประชาชน	186 (52.39)	158 (44.51)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.55	มากที่สุด
2.สนับสนุนให้ประชาชนมี พฤติกรรมป้องกันโรคติดต่อ อย่างเหมาะสม	233 (65.63)	95 (26.76)	27 (7.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.62	มากที่สุด
3.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม	198 (55.77)	151 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.52	มากที่สุด
4.การให้บริการ มีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน อย่างสม่ำเสมอ	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.54	มากที่สุด
5.การให้บริการของ อสม.มีความ เหมาะสม มีการตรวจเยี่ยม ประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	193 (54.37)	154 (43.38)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.55	มากที่สุด
รวม						4.542 (90.84)	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานสาธารณสุข ในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.542 คิดเป็นร้อยละ 90.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.55 และการให้บริการ มีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการด้านการบริการจัดเก็บขยะ

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขต อบต. มีเพียงพอต่อความต้องการ	221 (62.25)	125 (35.21)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (92.60)	0.58	มาก ที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะ มูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย	208 (58.59)	137 (38.59)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.53	มาก ที่สุด
3.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมี การออกบริการหมุนเวียนเพียงพอ ต่อความต้องการ	226 (63.66)	113 (31.83)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.60	มาก ที่สุด
4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บ ขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง	195 (54.93)	149 (41.97)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.56	มาก ที่สุด
5.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่ง ปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ	190 (53.52)	146 (41.13)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (93.40)	0.50	มาก ที่สุด
รวม						4.604 (92.08)	0.55	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการบริการจัดเก็บขยะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.604 คิดเป็นร้อยละ 92.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขต อบต. มีเพียงพอต่อ ความต้องการ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63 รองลงมา มีผลสัมฤทธิ์ใกล้เคียงกัน คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก ที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.62 และรถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความ ต้องการ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการด้านถนนและทางเดินเท้า

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจร ได้โดยสะดวกทุกสถานที่	200 (54.65)	154 (45.07)	1 (0.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.52	มาก ที่สุด
2. การก่อสร้าง ปรับปรุงทางเดิน และบ่อระขัอมแซมถนนพื้นที่ที่มี ความเสียหาย	202 (56.90)	143 (40.28)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.53	มาก ที่สุด
3. มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาพื้นที่ที่ ได้รับแจ้งจากประชาชน	198 (55.77)	151 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.53	มาก ที่สุด

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4. การปรับปรุง ก่อสร้างและ ซ่อมแซมถนนได้อย่างเหมาะสมและ เพียงพอ	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.51	มาก ที่สุด
5. มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไข ปัญหาการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำ ท่วมขังบนถนน	193 (54.37)	154 (43.38)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.61	มาก ที่สุด
รวม						4.544 (90.88)	0.54	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านถนนและทางเดินเท้า ในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.544 คิดเป็นร้อยละ 90.88 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.58 รองลงมา มีผลสัมฤทธิ์ใกล้เคียงกัน คือ การก่อสร้าง ปรับปรุงทางเดินและ บурณะซ่อมแซมถนนทันทีที่มีความเสียหาย มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.55 ในขณะที่ เรื่อง การปรับปรุง ก่อสร้างและซ่อมแซมถนนได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงผลสัมฤทธิ์ของภารกิจบริการด้านงานจัดเก็บภาษี

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ความสะดวกรวดเร็วของการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	240 (70.14)	100 (25.63)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (92.80)	0.53	มาก ที่สุด
2.ให้บริการด้วยความสุภาพและ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	251 (70.70)	86 (24.23)	18 (5.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (93.20)	0.55	มาก ที่สุด
3.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	243 (68.45)	86 (24.23)	26 (7.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (92.60)	0.60	มาก ที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	265 (74.65)	72 (20.28)	18 (5.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69 (93.80)	0.56	มาก ที่สุด
5.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ พนักงานในการให้บริการ	236 (66.48)	103 (29.01)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.57	มาก ที่สุด
รวม						4.648 (92.96)	0.56	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่
ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.648 คิดเป็นร้อยละ 92.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี
มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา พบว่า ให้บริการด้วยความสุภาพ เสมอภาค
ตามลำดับก่อน-หลัง ที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ในขณะที่ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ
พนักงาน มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในค่าเฉลี่ยที่ 4.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพของการบริการ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.อบต.๑ มีการประชาสัมพันธ์การ ส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน อย่างทั่วถึง	218 (61.41)	113 (31.83)	24 (6.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.58	มาก ที่สุด
2.อบต.๑ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ ผู้สูงอายุ	189 (53.24)	150 (42.25)	16 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.58	มาก ที่สุด
3.อบต.๑ มีการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของ กลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง	249 (70.14)	68 (19.15)	38 (10.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.60	มาก ที่สุด
4.อบต.๑ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมี ส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริง ตามขั้นตอน	203 (57.18)	131 (36.90)	21 (5.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.53	มาก ที่สุด
5.อบต.๑ มีการประชาสัมพันธ์และ	279	72	4	0	0	4.74	0.49	มาก

ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน	(78.59)	(20.28)	(1.13)	(0.00)	(0.00)	(94.80)	ที่สุด
และความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพ ของผู้สูงอายุ							
รวม						4.604	0.55
						(92.08)	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.604 คิดเป็นร้อยละ 92.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์และติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ มีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ที่ค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมา ได้แก่ อบต.ฯ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 และอบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอย่างทั่วถึง ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงคุณภาพของโครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน สุขภาพอนามัยแก่ประชาชน	298 (83.94)	46 (12.96)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (96.20)	0.50	มากที่สุด
2.สนับสนุนให้ประชาชนมี พฤติกรรมป้องกันโรคติดต่อ	283	65	7	0	0	4.80	0.46	มากที่สุด

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
อย่างเหมาะสม	(79.72)	(18.31)	(1.97)	(0.00)	(0.00)	(95.60)		
3.ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม	195 (54.93)	149 (41.97)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (90.40)	0.58	มาก ที่สุด
4.การให้บริการ มีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่าง สม่ำเสมอ	208 (58.59)	140 (39.44)	7 (1.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.40)	0.58	มาก ที่สุด
5.การให้บริการของ อสม. มีความ เหมาะสม มีการตรวจเยี่ยม ประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	226 (63.66)	110 (30.99)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (91.60)	0.57	มาก ที่สุด
รวม						4.670 (93.40)	0.53	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า สนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน มีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยที่ 4.75 และการให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยที่ 4.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ	200 (54.65)	150 (41.13)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.55	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย	208 (58.59)	128 (36.06)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.58	มากที่สุด
3.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ	231 (65.07)	109 (30.70)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.57	มากที่สุด
4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง	186 (52.39)	158 (44.51)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.56	มากที่สุด
5.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	233 (65.63)	95 (26.76)	27 (7.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.60	มากที่สุด
รวม						4.558 (91.16)	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.558 คิดเป็นร้อยละ 91.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านถนนและทางเดินเท้า

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจร ได้โดยสะดวกทุกสถานที่	194 (54.65)	146 (41.13)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.58	มากที่สุด
2. การก่อสร้าง ปรับปรุงทางเดิน และบ่อระขัอมแซมถนนพื้นที่ที่มี ความเสียหาย	208 (58.59)	128 (36.06)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.55	มากที่สุด
3. มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาพื้นที่ที่ ได้รับแจ้งจากประชาชน	231 (65.07)	109 (30.70)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.57	มากที่สุด
4. การปรับปรุง ก่อสร้างและ ซ่อมแซมถนนมีอย่างเหมาะสมและ เพียงพอ	186 (52.39)	158 (44.51)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (89.80)	0.56	มาก

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไข ปัญหาการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำ ท่วมขังบนถนน	233 (65.63)	95 (26.76)	27 (7.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.60	มาก ที่สุด
รวม						4.520 (90.40)	0.57	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านถนนและทางเดินเท้า ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.520 คิดเป็นร้อยละ 90.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขังบนถนน มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา คือ เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวก ทุกสถานที่ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 ในขณะที่มีความเห็นต่อคุณภาพเรื่อง การก่อสร้าง ปรับปรุงทางเดินและบ่อระข่มแซมถนนทันทีที่มีความเสียหาย มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงคุณภาพของการให้บริการด้านงานจัดเก็บภาษี

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ความสะดวกรวดเร็วของการ	268	70	17	0	0	4.70	0.55	มาก

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	(75.49)	(19.72)	(4.79)	(0.00)	(0.00)	(94.00)		ที่สุด
2.ให้บริการด้วยความสุภาพและ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	215 (60.56)	131 (36.90)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.54	มาก ที่สุด
3.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	214 (60.28)	129 (36.34)	12 (3.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.56	มาก ที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	233 (65.63)	109 (30.70)	13 (3.66)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.55	มาก ที่สุด
5.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และ พนักงานในการให้บริการ	194 (54.65)	146 (41.13)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.60	มาก ที่สุด
	รวม					4.608 (92.16)	0.56	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานจัดเก็บภาษี ภาพรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.608 คิดเป็นร้อยละ 92.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ความ
สะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.70
รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี มีคุณภาพในระดับมากที่สุด
ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 ในขณะที่มีให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีคุณภาพในระดับ
มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์การ ส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน อย่างทั่วถึง	206 (58.03)	141 (39.72)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (92.80)	0.50	มาก ที่สุด
2.อบต.ฯ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ ผู้สูงอายุ	195 (54.93)	145 (40.85)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.54	มาก ที่สุด
3.อบต.ฯ มีการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของ กลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง	211 (59.44)	124 (34.93)	20 (5.63)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.60	มาก ที่สุด
4.อบต.ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการ มีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติ จริงตามขั้นตอน	234 (65.92)	102 (28.73)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.55	มาก ที่สุด
5.อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์และ ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และความก้าวหน้าของกลุ่มอาชีพ ของผู้สูงอายุ	213 (60.00)	127 (35.77)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.58	มาก ที่สุด
รวม						4.592	0.55	มาก ที่สุด

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
						(91.84)		

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานบริการส่งเสริมสวัสดิการ ผู้สูงอายุ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.592 คิดเป็นร้อยละ 91.84 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ อบต.ฯ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของ กลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ในขณะที่อบต.ฯ มีเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุและอบต.ฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึก อาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากันทั้งสองด้านที่ค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจในโครงการให้บริการด้านงานสาธารณสุข

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน สุขภาพอนามัยแก่ประชาชน	205 (55.77)	144 (42.54)	6 (1.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.53	มาก ที่สุด
2.สนับสนุนให้ ประชาชนมี พฤติกรรมป้องกันโรคติดต่อ อย่างเหมาะสม	190 (53.52)	162 (45.63)	3 (0.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (90.60)	0.52	มาก ที่สุด
3.ส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสาธารณสุข สุข	193 (54.37)	154 (43.38)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.53	มาก ที่สุด

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\overline{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			

ด้านสิ่งแวดล้อม								
4.การให้บริการ มีความเหมาะสม มี การส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่าง สม่ำเสมอ	221 (62.25)	125 (35.21)	9 (2.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.51	มาก ที่สุด
5.การให้บริการของ อสม.มีความ เหมาะสม มีการตรวจเยี่ยม ประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	208 (58.59)	137 (38.59)	10 (2.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.55	มาก ที่สุด
รวม						4.592 (91.84)	0.52	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานสาธารณสุข ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.592 คิดเป็นร้อยละ 91.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา พบว่า มีความพึงพอใจเท่ากันทั้ง 2 ด้าน ในเรื่อง การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนและการให้บริการ มีความเหมาะสม มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ในขณะที่มีการสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงความพึงพอใจในโครงการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ประเมินคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ
---------------	------------------	--	--	--	--	-----------	------	-----

การให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			แปลผล
1.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ	224 (63.10)	99 (27.89)	32 (9.01)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (92.80)	0.54	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย	216 (60.85)	102 (28.73)	37 (10.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.55	มากที่สุด
3.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ	228 (64.23)	104 (29.30)	23 (6.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.52	มากที่สุด
4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง	207 (58.31)	121 (34.08)	27 (7.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.54	มากที่สุด
5.การจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	213 (60.00)	116 (32.68)	26 (7.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.58	มากที่สุด
รวม						4.572 (91.44)	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.572 คิดเป็นร้อยละ 91.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา พบว่า รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 และเจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงความพึงพอใจในโครงการให้บริการด้านถนนและทางเดินเท้า

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจร ได้โดยสะดวกทุกสถานที่	224 (63.10)	99 (27.89)	32 (9.01)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.55	มาก ที่สุด
2. การก่อสร้าง ปรับปรุงทางเดิน และบ่อระข้อมแซมถนนพื้นที่ที่มี ความเสียหาย	216 (60.85)	102 (28.73)	37 (10.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (90.00)	0.54	มาก
3. มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาค้างที่ ได้รับแจ้งจากประชาชน	228 (64.23)	104 (29.30)	23 (6.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.61	มาก ที่สุด
4. การปรับปรุง ก่อสร้างและ ซ่อมแซมถนนมีอย่างเหมาะสมและ เพียงพอ	207 (58.31)	121 (34.08)	27 (7.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.60	มาก ที่สุด
5. มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไข ปัญหาการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำ ท่วมขังบนถนน	213 (60.00)	116 (32.68)	26 (7.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.60	มาก ที่สุด
รวม						4.532 (90.64)	0.58	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านถนนและทางเดินเท้า ภาพรวมมีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.532 คิดเป็นร้อยละ 90.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา พบว่า การปรับปรุง ก่อสร้างและซ่อมแซมถนนมีอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 ในขณะที่มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขังบนถนน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงความพึงพอใจในโครงการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	206 (58.03)	141 (39.72)	8 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.52	มากที่สุด
2.ให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	195 (54.93)	145 (40.85)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.58	มากที่สุด
3.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะเก้าอี้	204 (57.46)	130 (36.62)	21 (5.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.40)	0.61	มากที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	234 (65.92)	102 (28.73)	19 (5.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.59	มากที่สุด
5.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ	213 (60.00)	127 (35.77)	15 (4.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.58	มากที่สุด

ประเมินคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
รวม						4.564 (91.28)	0.57	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ด้านงานจัดเก็บภาษี ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.564 คิดเป็นร้อยละ 91.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดให้บริการมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา พบว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 และความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

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

21. การให้บริการงานด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ
22. การให้บริการงานด้านสาธารณสุข
23. การให้บริการงานด้านการบริการจัดเก็บขยะ
24. การให้บริการงานด้านถนนและทางเดินเท้า
25. การให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี

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

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46–55 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-15,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.580 คิดเป็นร้อยละ 91.60

หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า **ด้านคุณภาพของการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.592 คิดเป็นร้อยละ 91.81 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้านหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานสาธารณสุข มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.670 รองลงมา คือ ด้านงานจัดเก็บภาษี ที่ค่าเฉลี่ย 4.608 ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุที่ค่าเฉลี่ย 4.604 ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ที่ค่าเฉลี่ย 4.558 และด้านถนนและทางเดินเท้าที่ค่าเฉลี่ย 4.520 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40, 92.16, 92.08, 91.16 และ 90.40 ตามลำดับ รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า **ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ** โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก ที่ค่าเฉลี่ย 4.578 คิดเป็นร้อยละ 91.57 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านงานจัดเก็บภาษีที่ค่าเฉลี่ย 4.608 ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่ค่าเฉลี่ย 4.604 ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ที่ค่าเฉลี่ย 4.556 ด้านถนนและทางเดินเท้าที่ค่าเฉลี่ย 4.544 และด้านงานสาธารณสุข ที่ค่าเฉลี่ย 4.542 คิดเป็นร้อยละ 92.96, 92.08, 91.12, 90.88 และร้อยละ 90.84 ตามลำดับ **ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.570 คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและด้านงานสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.592 รองลงมา คือ ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ที่ค่าเฉลี่ย 4.572 งานจัดเก็บภาษี ที่ค่าเฉลี่ย 4.564 และด้านถนนและทางเดินเท้าที่ค่าเฉลี่ย 4.532 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.84, 91.44, 91.28 และ 90.64 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับ “การประเมินการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.584 คิดเป็นร้อยละ 91.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อบต.ฯ มีการประชาสัมพันธ์

การส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ อบต.๗ มีการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ในขณะที่อบต.๗ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำในการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุและอบต.๗ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากันทั้งสองด้านที่ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 92.80 92.00 และร้อยละ 91.60 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปีมากขึ้นเนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศไทยมีอัตราน้อย 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 ผลการสำรวจผู้สูงอายุในปี 2545 พบว่า ประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 20.7 เป็นผู้ยากจน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปีต่อคน (ศิริวรรณ ศิริบุญ; ชเนตติ มลิินทางกูร, 2551)

สัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับ “ผู้สูงอายุ” โดยเน้นย้ำถึงศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชน (Dignity and human right) การได้รับความคุ้มครองที่เท่าเทียมกัน ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ การมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลือจากรัฐ ภายใต้การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของผู้พิการ ชุมชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวม ยึดคนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปรับโครงสร้างองค์กร และการบริหารราชการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญและสะท้อนให้เห็นว่า รัฐตระหนักถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของ “ผู้พิการ” และสังคมไทยทุกคน การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ นั้น ต้องเป็นการทำงานแบบพหุภาคีระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้ายคือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลผลิตมากคือรายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากรวัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ในการดูแลผู้สูงอายุและยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ ทำให้ภาระมากขึ้นไม่เป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลกำหนดการเตรียมความพร้อมของสังคมผู้สูงอายุโดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปีมากขึ้นเนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศมีอัตราน้อย ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 ในปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ. 2563 (UN : 1999) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้อยู่ในวัยทำงานต้องดูแลผู้สูงอายุ แสดงว่า ปี 2533 มีประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15- 59 ปี) 10 คน ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และประมาณการว่า ในปี 2563 ภาระของประชากรวัยทำงานในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประชากรวัยทำงาน 4 คน จะต้องดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : 2543) ผลคือ รัฐมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุ น้อยลง

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านงานสาธารณสุขจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.601 คิดเป็นร้อยละ 92.02 โดยภาพรวมสูงสุดได้แก่ คุณภาพในการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน มีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยที่ 4.75 และการให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ การให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยที่ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 96.00 95.00 และร้อยละ 92.40 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ [เกรียงไกร กิจประเสริฐ \(2551\)](#) ได้ทำวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า

1. สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ปัญหาด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการจัดให้มีเงิน
สงเคราะห์สำหรับประชาชนรายอย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย สูงสุด

2. ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาล
ตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตรดิถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดงบประมาณเพื่อการฟื้นฟู
บูรณะสภาพเพื่อให้สิ่งที่ถูกทำลายหรือได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย ได้รับการช่วยเหลือแก้ไข
ให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือดีกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3. ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตรดิถ ด้านบุคลากร คือ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เลือก
ปฏิบัติเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง รองลงมาคือ ควรมีความสามารถเฉพาะตัว และมีความชำนาญในการ
ปฏิบัติงาน และควรมีการอบรม หรือการศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง ด้านอุปกรณ์ ควรจัดอุปกรณ์
ให้เพียงพอต่อการให้บริการ อุปกรณ์ที่ใช้ควรมีประสิทธิภาพ และทันสมัย รถดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพ
พร้อมใช้งาน และมีการเตรียมน้ำไว้ใช้ล่วงหน้าเสมอ ด้านงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ
และเหมาะสม ควรจัดงบประมาณเพื่อมาซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็น และทันสมัยต่อการให้บริการ และ
งบประมาณที่ได้มาควรนำมาพัฒนาด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อประเมินคุณภาพด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.578 คิดเป็นร้อยละ
91.56 โดยภาพรวมสูงสุดได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีความเห็นว่า จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขต อบต. มีเพียงพอต่อความต้องการ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63 รองลงมา มีผลสัมฤทธิ์ใกล้เคียงกัน คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของ
อบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.62 และรณนตใ
การเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการมีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด
ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 92.40 และ 92.20 ซึ่งสัมพันธ์กับนโยบายและแผนการส่งเสริม
และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความมุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากร
ธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติให้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และเสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของ

ประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนด แนวทางการแก้ไขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสียอันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต และมีแนวทางการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมด้านขยะมูลฝอยดังนี้

8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีการคัดแยกขยะมูลฝอยไปใช้ประโยชน์ และใช้สินค้าที่มีส่วนประกอบของวัสดุที่ใช้แล้วหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานตัวอย่าง และให้กระทรวงการคลังพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ผู้ประกอบการที่นำวัสดุใช้แล้วมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า เพื่อลดต้นทุนให้สามารถแข่งขันกับการใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติได้

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

10. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลน้อย ให้ใช้ระบบกำจัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่อยู่ใกล้เคียง หรือรวมตัวกันหลายแห่งเพื่อสร้างสถานที่กำจัดไว้ ใช้ร่วมกันโดยรัฐสนับสนุนงบประมาณลงทุนให้บางส่วน

11. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีระบบคัดแยกและรวบรวมของเสียอันตรายจากชุมชนต่างหากจากขยะมูลฝอยทั่วไป เพื่อนำไปกำจัดที่สถานที่กำจัดของเสียอันตรายของเอกชน ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างสถานที่รวบรวมและสนับสนุน ค่ากำจัดแบบถดถอยในช่วงระยะ 3-5 ปีแรก

12. ให้มีสถานที่กำจัดมูลฝอยติดเชื้อในลักษณะศูนย์รวม ที่สามารถใช้ร่วมกับหลายท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการ

13. ให้มีระบบการอนุญาต (Permitting System) การติดตามตรวจสอบสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย และรายงานสู่สาธารณชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

14. ให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับซื้อไฟฟ้าซึ่งผลิตจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในราคาที่สูงกว่าทั่วไป และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการทำปุ๋ยอินทรีย์จากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไปใช้ประโยชน์

ทั้งนี้การจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องนำเงื่อนไข

การบริหารงานสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณา

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 4 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่อต้านถนนและทางเดินเท้าขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านถนนและทางเดินเท้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.532 คิดเป็นร้อยละ 90.64 โดยภาพรวมสูงสุดได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมา มีผลสัมฤทธิ์ใกล้เคียงกัน คือ การก่อสร้าง ปรับปรุงทางเดินและบ่อระบายน้ำที่มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.55 ในขณะที่เรื่อง การปรับปรุง ก่อสร้างและซ่อมแซมถนนมีอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.60, 91.00 และ 90.80 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์

เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใด นั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 5 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่องานด้านงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ ดังนี้

ด้านงานจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.648 คิดเป็นร้อยละ 92.96 โดยภาพรวมสูงสุดได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด

ที่ค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา พบว่า มีความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และให้บริการด้วยความสุภาพ เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ที่ค่าเฉลี่ย 4.66 ในขณะที่ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในค่าเฉลี่ยที่ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 93.80, 93.20 และร้อยละ 92.80 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสุรชัย รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/ มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร แนะนำ/ ให้ข้อมูล/ ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาคำถามเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก่ไขระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่

ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ควรนำผลดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป

2. ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ ที่สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่

3. ควรใช้ผลการศึกษาร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่น ๆ

2. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

3. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน

4. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล

บรรณานุกรม

กรนิภา หลีกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของ

สำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์

ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนารัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.

กันยารัตน์ พฤษชัยอุดม. (2555). “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”.

วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โกมล ปานแจ่ม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.

สาขาวิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขวัญตา พระธาตุ. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. [http://www.sk-](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=)

[ad.ago.go.th/index.php/2013-05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-](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=)

[07-36-19?showall=1&limitstart=](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 เจริญหาทรัพย์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างคาร์ฟูร์

สาขาเชียงใหม่. คั่นคว้าวอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชานนท์ ฤกษ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศ

หล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้าน

สมเด็จพระเจ้าพระยา.

ชัยญวัธย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ

ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย

การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุตินณท์ วิมลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดารี สติเสมากุล. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของ

ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ

ถ่วงดุล ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์

หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นริศรา อีสริยานนท์. (2548). ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำ.

วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บดินทร์ ดวงชาทม. (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 เวสารัชช์. (2546). **องค์การกับลูกจ้าง**, กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พงษ์ไพบูลย์ ศีลวราเวทย์ และทิฆัมพร คั่นวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก**

**เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและ
พัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.**

พรรณี ชูติวัฒนธาดา. (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 ฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2555).

พิณรุ้ง เพชรักษ์. (2548) “**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.”**

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร**

พัสดุบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). **การจัดการทรัพยากรคน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์แห่ง**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภิญโญ สาธร.(2546). **หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์คุรุสภา.**

ภัทริน โหลสกุล. (2548) “**ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับ**

ปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขานนพระราม 9.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, อัดสำเนา.

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณภา รัชตารมย์. (2549). “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงใน การทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วรรณช บวรนนท์เดช. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์. (2551). **การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2551). **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี** , <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559).

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยานสวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.

วีรพงษ์ เณลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2,

กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.

วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตาม**

นโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒิสักดิ์ 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.

สกลนารี กาแก้ว. (2546), **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการ**

ปฏิบัติงานของพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

เกษตรศาสตร์

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร:

ยูบีซี แอลบุ๊กส์, หน้า 66.

สมิต สัณฐกร. (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 รัชตประพาน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี.วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

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

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

โสภณ วีระพัฒน์ยิ่งยง. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่
อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก

สารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อลิษา ศรีสุขใส. (2551) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์
(ไทย) จำกัด (มหาชน).” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รังสิต.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ, กรุงเทพมหานคร :

บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, หน้า 177.

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ. (2555).<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 อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

.....

คำชี้แจง

1.แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

2.แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านสาธารณสุข ด้านการบริการ จัดเก็บขยะ ด้านถนนและทางเดินเท้า และด้านการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุง การให้บริการ

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

() 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

[illegible]

[illegible]

คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ กิตยานันท์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)
ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยครุนครปฐม ปีการศึกษา 2535

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา
2541

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2553
2. ดร. สุทธิพนธ์ ศรีบุญนาท
ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ.2545

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2550

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ. 2555
3. ดร.สุภัตรา กันพร้อม
ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
พ. ศ. 2538

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2542
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ. 2561
4. อ.จิราภรณ์ บัวพวง
ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พ. ศ. 2545
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารการตลาดการตลาด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2558

ภาคผนวก

ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูลตำบลทุ่งสมอ





