รายงาน

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2565

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือจังหวัดกาญจนบุรีโดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

1) การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
2) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ
3) การจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได□ส□วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา แสดงค่าจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.676 โดยใน**ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.52**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 คิดเป็นร้อยละ 95.04 รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.728 คิดเป็นร้อยละ 94.56 ความพึงพอใจในการให้บริการงานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.672 คิดเป็นร้อยละ 93.44 และความพึงพอใจในงานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.552 คิดเป็นร้อยละ 91.04 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ด้านความพึงพอใจในการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหา เพื่อเตรียมการป้องกันและแก้ไขล่วงหน้า รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที และมีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อนอย่างพอเพียง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63, 4.60 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 92.00 และ 90.60 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์มีความเหมาะสม รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา อันดับ 3 เท่ากัน 2 ด้าน คือ การให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.79, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.80, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรกเท่ากัน 2 ด้านในเรื่อง มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอและมีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก รองลงมาคือ มีมาตรการและอุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม และความสะอาด/ความปลอดภัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.75, 4.73 และ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 95.00, 94.60 และ 94.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในโครงการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.76, 4.74 และ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 94.80 และ 93.00 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการประเมินขอขอบคุณ ประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการจนส่งผลให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของรายงานการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน

กันยายน 2565

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อ		**ก**
กิตติกรรมประกาศ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		ฉ
สารบัญภาพ		ช
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ขอบเขตการวิจัย	2
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
บทที่ 2	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**	**5**
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	6
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
	รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	27
	กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	27
	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	30
	การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	35
	การแจกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์	36
	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	40
	งานจัดเก็บภาษี-รายได้	48
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	**61**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
	การสร้างเครื่องมือในการประเมินผล	62
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	63
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	63

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	**66**
	ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
	ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	73
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย**	**79**
บรรณานุกรม		**82**
ภาคผนวก		
	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรืออำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี	

สารบัญตาราง

			หน้า
ตารางที่	1	จำนวนประชากร	35
ตารางที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	67
ตารางที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	69
ตารางที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	70
ตารางที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
ตารางที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ โดยเฉลี่ยต่อปี	72
ตารางที่	8	สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	73
ตารางที่	9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค)”	75
ตารางที่	10	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)”	76
ตารางที่	11	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)”	77
ตารางที่	12	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้)”	78

สารบัญภาพ

			หน้า
ภาพที่	1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	67
ภาพที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	68
ภาพที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	69
ภาพที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	70
ภาพที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
ภาพที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี	72

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผนดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพโปร่งใส่ ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์การปกครองท้องถิ่น มีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ แต่เดิมคือสภาตำบลหนองปรือได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประกาศ ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2539 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรืออยู่ในชั้นที่ 2 (ขนาดกลาง) องค์การบริหารส่วนตำบล ได้เคยจัดตั้งตามระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพ.ศ. 2499 เป็นรูปการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งต่อมาได้ถูกยกเลิกไปโดยเหตุผลว่าไม่อาจปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ ซึ่งถูกยกเลิกโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515

แล้วจัดตั้ง “สภาตำบล” แทน และสภาตำบลรูปนี้ก็ได้ดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ. 2537 จึงได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยได้ปรับปรุงฐานะของสภาตำบลที่มีอยู่ให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล และ ปรับปรุงการบริหารงานของสภาตำบลใหม่ ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้าน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนองปรือในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือจึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริการส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีใน 4 ภาระงาน ได้แก่ งานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค) งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้) ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
4. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 ภาระงาน คือ

1) การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

2) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

3) การจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

2) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

3) การจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีจำนวน 22 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 13,920 คน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2565)

2) ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ2565 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 390 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางที่ดีความรู้สึกชอบความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือใน 4 ภาระงาน คือ

1) การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

2) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

3) การจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ□อมที่เกิดจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือจังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ส□วนราชการภาครัฐและเอกชน ประชาชนในชุมชนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือจังหวัดกาญจนบุรี

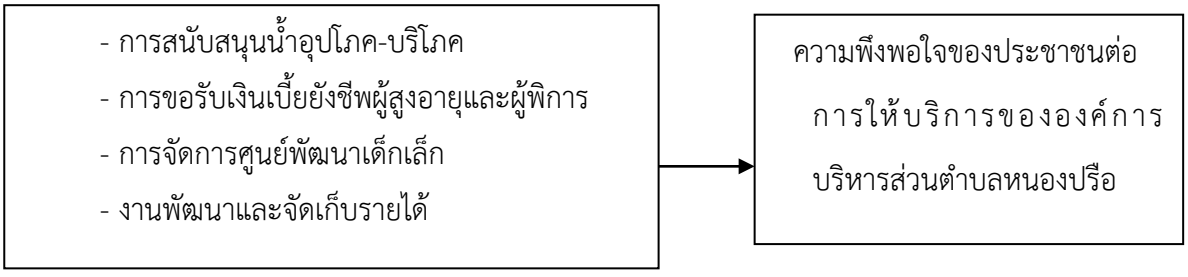
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง

3. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2
เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี นี้ได้ศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นตัวแปรดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
    - 1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
    - 1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ
    - 1.3 ความหมายแรงจูงใจ
    - 1.4 แรงจูงใจที่มีต่อสถานการณ์
    - 1.5 ลักษณะแรงจูงใจ
    - 1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์
    - 1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
    - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
    - 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ
    - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
    - 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
    - 2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ
    - 2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
    - 2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น
    - 3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น
    - 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
4. การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
5. การแจกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
7. งานจัดเก็บภาษี-รายได้
8. 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)

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

ความหมายของความพึงพอใจ Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้ เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

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

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการ เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

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

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

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

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการซ้ำ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะไดรับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไมมีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะไดรับการปฏิบัติในฐานะที่เป็น ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไมพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไมมีความหมายเลยถ้ามี จำนวน การให้บริการที่ไมเพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไมยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก ผู้ใช้บริการ

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

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปไดวา การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแกบุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั้นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั้นเอง 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 ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

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

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self- Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิผล

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ภิญโญ สาธร (2546, หน้า 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นานๆหรือไม่เพียงใดอาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกันที่สำคัญมี 5ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

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

1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงการกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973, p. 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือมักชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” (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) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชองเป็นกรณีพิเศษ

1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด

2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่นค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

4. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้ขึ้นเงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการฯลฯสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้าหรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่รู้ตัวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤตกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกว่าเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมากความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคมเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบ แทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์การที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

การคาดหวัง (Expectancy)

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

การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือเพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

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

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาส ได้รับสารจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งเป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุความต้องการของตน (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 สำคัญกับการเลือกการรับรู้ และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก หัวใจสำคัญ ของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง (McQuail, 1994, 318)

1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

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

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

2. เนื่องจากการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุม บังคับ หรือข่มขู่ให้ทำงาน ชอบให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามได้เพียงพอ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการชี้แนะสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี Xจึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อทำให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ

2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง

3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ

4. ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y เน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์นั้นรู้จักตัวเองได้ถูกต้อง รู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน ในการบริหารนั้น มีการนำทฤษฎีเชิงจิตวิทยามาใช้จำนวนมาก เพราะการบริหารเป็นการทำงานกับ “คน” และทฤษฎีจิตวิทยาก็พูดเรื่อง “คน” การศึกษาทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการควบคุมกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และภาวะผู้นำ จึงเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหาร Doglas Mc Gregor ได้ค้นพบแนวคิด “พฤติกรรม

องค์การ” และสรุปว่า กิจกรรมการบริหารจัดการล้วนมีสาเหตุรากฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors) ซึ่งเป็นไปตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y คือ

ทฤษฎี X (theory x) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (theory y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การงานที่เหมาะสมท้าทายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

สรุป Doglas 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 ความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973, p. 320)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่นสายตาคำพูด ลักษณะท่าทางเป็นต้น

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบ แทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.3แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการ

บริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจดังมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้ บริการอย่างเพียงพอ (Amplep Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

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

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่ให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

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 ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชฌุกร, 2550)

2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทา ได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบ การณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการไดรับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี้ โทมาส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิฮู 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 การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับ บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

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

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

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

ลิวอิส และบูม (Lewis, and Bloom) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียง ใดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

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

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (1985) (Ziethaml, Parasuraman and Berry) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไรข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี. เอ็ม. เวอร์ม่า (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้

ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรรณี ชุติวัฒนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า " SERVICE " มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E =Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R =Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V =Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I=Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C =Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E=Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

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

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้อง โดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง 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 และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตนและความรับผิด ชอบของผู้ให้บริการ

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

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

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการ ที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดย สะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดง

ให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

Millet (1954, อ้างถึงใน มนกานต์ 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 เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมาย 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 ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product’s Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชั่นของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้างๆ เป็น 3 ระดับ และลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

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

1) S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

2) E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพและมีอัธยาศัยไมตรีดีงาม

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 ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

Kotler. (2541, อ้างถึงใน พิณรุ้ง เพชรรักษ์, 2548, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

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

2. ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลุกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์บริการ 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 เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจและทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย เป็นความพยายามจูงใจให้เกิดความ ชอบในสินค้าและพฤติกรรมอย่างถูกต้อง การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการลด แลก แจก แถม

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

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

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

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 และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการ

ผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการท างานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548)

3. รัฐธรรมนูญและกฎมายปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด 14 ดังต่อไปนี้

หมวด 14

การปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน หรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกัน เพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนด ให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด

3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวน ทั้งสิ้น 76 แห่ง เท่ากับจำนวนจังหวัดที่มีอยู่ในประเทศไทย ปัจจุบันบริหารงานโดยยึดพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

3.2 เทศบาล ตั้งขึ้นตามกฎหมายในปี พ.ศ. 2476 ปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มีเทศบาลจำนวน 2,469 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 192 แห่ง และเทศบาลตำบล 2,247 แห่ง

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

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนด ให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 4 รูปแบบ ได้แก่

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

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

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

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

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

องค์การบริหารส่วนตำบล ได้เคยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 เป็นรูปการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ต่อมาได้ถูกยกเลิกไปโดยเหตุผลว่าไม่อาจปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ ซึ่งถูกยกเลิกโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 แล้วจัดตั้ง “สภาตำบล” แทน และสภาตำบลรูปนี้ก็ได้ดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ. 2537 จึงได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยได้ปรับปรุงฐานะของสภาตำบลที่มีอยู่ให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล และปรับปรุงการบริหารงานของสภาตำบลใหม่ ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งให้มีการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หรือเรียกโดยย่อว่า อบต. มีทั้งหมด 5 ชั้น 3 ขนาด มีพื้นที่รับผิดชอบนอกเขตเทศบาลและราชการบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ แต่เดิมคือสภาตำบลหนองปรือได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประกาศ ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2539 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรืออยู่ในชั้นที่ 2 (ขนาดกลาง)

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 4 อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

เนื้อที่

ตำบลหนองปรือ มีพื้นที่ 414.9792 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 259,362 ไร่

อาณาเขต

ตำบลหนองปรือ อยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดกาญจนบุรี ห่างประมาณ 75 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ และ อ.ด่านช้าง จ.สุพรรณบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหนองรี อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลหนองปลาไหล อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลเขาโจดอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีลักษณะเป็นที่ราบลูกคลื่นในหุบเขา กล่าวคือ มีภูเขาล้อมรอบทั้งหมด และมีลำน้ำโบราณหลายสายไหลลงมาจากภูเขา ลงสู่ใจกลางพื้นที่จนเกิดลำห้วย ลำห้วยสายหลัก คือ ลำตะเพิน ลำห้วยส่วนใหญ่มีลักษณะตื้นเขินด้วยตะกอนเกือบทุกสายซึ่งจะมีลักษณะเช่นนี้ในฤดูฝน กระแสน้ำไหลบ่าจากภูเขารอบข้าง จึงไหลอย่างรวดเร็วและรุนแรงเพราะพื้นที่ลำห้วยไม่มีประสิทธิภาพในการรองรับน้ำสภาพพื้นที่ดินส่วนใหญ่ เป็นดินร่วนปนทราย ยกเว้นทางด้านตะวันตก ของพื้นที่มีลูกรังปะปนอยู่จำนวนมาก อย่างไรก็ตามพื้นที่ส่วนใหญ่สามารถปลูกพืชเศรษฐกิจได้ตามฤดูกาล

ทรัพยากรธรรมชาติด้านป่าไม้ แต่เดิมนั้น อุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้นานาพันธุ์ จนสามารถที่จะเปิดสัมปทานได้ ต่อมาพื้นที่ป่าไม้ถูกทำลายลงไปมาก จนเหลือป่าไม้อยู่ไม่ถึง 10 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ทั้งหมด ดังนั้น ดุลยภาพระหว่างความสมบูรณ์และความชุ่มชื้นในพื้นที่ดินจึงแตกต่างกันไม่มีความเหมาะสมต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเท่าใดนัก

ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลหนองปรืออยู่ในเขตตะวันตกของประเทศ ในช่วงฤดูร้อนอากาศค่อนข้างร้อนและอบอ้าว ฤดูฝน จะมีฝนตกชุก เป็นช่วงๆ ฤดูหนาวอากาศจะหนาวจัดและลดความหนาวลงตามลำดับ

แผนที่ตำบลหนองปรือ (โดยสังเขป)

พื้นที่ 414.9792 ตร.กม.

ด้านประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 13,929 คน แยกเป็นชาย 7,068 คน และหญิง 6,860 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 4,845 ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			
		ชาย	หญิง	รวม	หลังคาเรือน
0.	ทะเบียนบ้านกลาง	13	12	25	3
1.	บ้านหนองปรือ	174	176	350	276
2.	บ้านหนองไม้เอื้อย	502	503	1,005	405
3.	บ้านหนองขอน	434	424	858	312
4.	บ้านหนองสาหร่าย	216	193	409	167
5.	บ้านโป่งช้าง	414	405	819	294
6.	บ้านกระพร้อยสองข้าม	177	175	352	134
7.	บ้านวังยาง	348	341	689	247
8.	บ้านวังแย้	459	484	943	296
9.	บ้านหนองมะค่า	295	262	557	217
10.	บ้านเขามุสิ	242	263	505	177
11.	บ้านหนองใหญ่	614	545	1,159	409
12.	บ้านหนองหูช้าง	223	196	419	140
13.	บ้านห้วยใหญ่	351	322	673	250
14.	บ้านหนองตาเดช	314	301	615	239
15.	บ้านเขาสน	141	124	265	98
16.	บ้านหนองไม้แดง	449	460	909	262
17.	บ้านทุ่งโป่ง	366	376	742	253
18.	บ้านหนองไม้แก่น	388	364	753	205
19.	บ้านห้วยผาก	296	217	513	156
20.	บ้านเขาวงษ์ทรัพย์	205	217	422	107
21.	บ้านหนองรัง	200	247	447	119
22.	บ้านประชาสุข	264	252	516	137

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2565)

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมทางบกขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ใช้เส้นทางรถยนต์เป็นหลัก คือเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3306 ติดต่อกับอำเภอเลาขวัญและจังหวัดสุพรรณบุรี และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3086 ติดต่อกับอำเภอบ่อพลอย และอำเภอด่านช้างจังหวัดสุพรรณบุรี

การสื่อสารโทรคมนาคม

-สัญญาณโทรคมนาคม มีดังนี้ GSM, DTAC, TRUE MOVE, TOT

-ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 4 ตู้

- หอกระจายเสียง/ระบบเสียงตามสายจำนวน5จุด

1. บ้านหนองขอน หมู่ที่ 3
2. บ้านวังยาง หมู่ที่ 7
3. บ้านเขามุสิ หมู่ที่ 10
4. บ้านหนองไม้แดง หมู่ที่ 16
5. บ้านหนองไม้แก่น หมู่ที่ 18

การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีแหล่งท่องเที่ยว 3 แห่ง

- พุน้ำร้อน หมู่ที่ 5 บ้านโป่งช้าง
- ป่าชุมชน หมู่ที่ 10 บ้านเขามุสิ
- ถ้ำโบราณ หมู่ที่ 13 บ้านห้วยใหญ่

ด้านสังคม

การศาสนาและวัฒนธรรม

- วัด จำนวน 19 แห่ง

1. วัดหนองจอก (ม.1)
2. วัดหนองไม้เอื้อย (ม.2)
3. วัดหนองขอน (ม.3)
4. วัดหนองสาหร่าย (ม.4)
5. วัดสันติวนาราม (ม.5)
6. วัดนันทวันมิตรเจริญ (ม.5)
7. วัดราษฎรเจริญธรรม (ม.6)
8. วัดเพชรสมบูรณ์ (ม.7)
9. วัดเขาโสธาราม (ม.9)
10. วัดเขามุสิการาม (ม.10)
11. วัดหนองใหญ่เจริญพร (ม.11)
12. วัดหนองหูช้าง (ม.12)
13. วัดห้วยใหญ่ (ม.13)
14. วัดหนองตาเดช (ม.14)
15. วัดทุ่งโป่งบูชาธรรม (ม.17)
16. วัดห้วยโป่งช้างสามัคคีธรรม (ม.19)
17. วัดเขารังวนาราม (ม. 19)
18 วัดน้ำทรัพย์สมบูรณ์ (ม.20)
19. วัดเขาน้อย (ม.22)

✖ สำนักสงฆ์ จำนวน 6 แห่ง

1.สำนักสงฆ์อรัญญวาสี (ม.5) 2. สำนักสงฆ์โชติการาม (ม.11)

3. สำนักสงฆ์ถ้ำโบราณ (ม.13) 4. สำนักสงฆ์แจงเตี้ย (ม.17)

5. สำนักสงฆ์เขาพุทธธรรมปัญญา (ม.17) 6.สำนักสงฆ์รัตนมงคล (ม.6)

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 7แห่งจำนวนนักเรียนย้อนหลัง พ.ศ. 2557 – 2559ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน(คน)		
		ปีการศึกษา 2557	ปีการศึกษา 2558	ปีการศึกษา 2559
1	โรงเรียนบ้านหนองขอน	254	236	233
2	โรงเรียนบ้านทุ่งโป่ง	69	64	61
3	โรงเรียนเสรี – สมใจ	87	73	101
4	โรงเรียนบ้านหนองใหญ่	101	107	98
5	โรงเรียนวัดหนองไม้เอื้อย	188	200	206
6	โรงเรียนบ้านเขามุสิ	102	107	109
7	โรงเรียนบ้านหนองตาเดช	165	149	161
รวม		**984**	**963**	**969**

*ข้อมูลแบบสำรวจข้อมูลนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน ของแต่ละปี

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก1แห่ง

ลำดับ	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน(คน)		
		ปีการศึกษา 2557	ปีการศึกษา 2558	ปีการศึกษา 2559
1	ศพด. อบต.หนองปรือ	175	187	154
รวม		175	187	154

*ข้อมูลแบบสำรวจข้อมูลนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน ของแต่ละปี

การสาธารณสุข

✖ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 3แห่ง

(1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหนองขอน

(2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโป่งช้าง

(3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านหนองใหญ่

✖ โรงพยาบาล 1 แห่ง

(1) โรงพยาบาลพยาบาลสถานพระบารมี 2

4. การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

ปัญหาความแห้งแล้ง

นิยามของภัยแล้ง (Glossary of Meteorology (1959)) ภัยแล้ง หมายถึง ภัยธรรมชาติที่เกิดจากสภาพอากาศแห้งแล้งผิดปกติที่ขาดน้ำเป็นระยะเวลานานจนก่อให้เกิดการเสียดุลด้านอุทกวิทยา เกิดความแห้งแล้งอย่างรุนแรงต่อพื้นที่ ซึ่งมีผลทำให้ขาดแคลนน้ำดื่มน้ำใช้ และความเสียหายทางการเกษตร. ความรุนแรงของภัยแล้งขึ้นอยู่กับความขาดแคลนความชื้น, ช่วงเวลา และขนาดของพื้นที่ที่มีผลกระทบ. เราสามารถกำหนดความหมายของความแห้งแล้ง (ฝนแล้ง)ใน 4 ด้าน ดังนี้

- ความแห้งแล้งด้านอุตุนิยมวิทยา หมายถึงปริมาณหยาดน้ำฟ้า (precipitation) ที่ต่ำกว่าปกติเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ ได้แก่ สภาวะที่มีฝนน้อยหรือไม่มีฝนเลยในช่วงเวลาหนึ่งซึ่งตามปกติควรจะต้องมีฝน โดยขึ้นอยู่กับสถานที่และฤดูกาล ณ ที่นั้น ๆ ด้วย
- ความแห้งแล้งด้านการเกษตร หมายถึง สถานการณ์ที่ปริมาณความชื้นในดินไม่เพียงพอสำหรับพืช
- ความแห้งแล้งด้านอุทกวิทยา ปรากฏเมื่อสภาวะน้ำผิวดินและใต้ดินต่ำกว่าปกติ
- ความแห้งแล้งด้านเศรษฐกิจสังคม หมายถึง สถานการณ์ที่สภาวะการขาดแคลนน้ำเริ่มมีผลกระทบต่อคน

สาเหตุการเกิดภัยแล้ง

1.โดยธรรมชาติ

1.1การเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิโลก

1.2 การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น ความผิดปกติของตำแหน่งร่องมรสุม

1.3 การเปลี่ยนแปลงของระดับน้ำทะเล

1.4 ภัยธรรมชาติ เช่น วาตภัย แผ่นดินไหว

2.โดยการกระทำของมนุษย์

2.1 การทำลายชั้นโอโซน เช่น การเผาพลาสติก น้ำมัน และถ่านหิน

2.2 ผลกระทบของภาวะเรือนกระจก ที่เกิดจากก๊าซบางชนิด เช่น คาร์บอนไดออกไซด์, มีเทน, ไนตรัสออกไซด์, คลอโรฟลูโอโรคาร์บอน (Chlorofluorocarbon- CFsC) ขึ้นสู่ชั้นบรรยากาศจนหนาแน่นขึ้น ทำให้เก็บกักความร้อนสะสมอยู่ในอากาศใกล้ผิวโลกมากขึ้นตามไปด้วย มีผลให้อากาศร้อนกว่าปกติ

2.3 การพัฒนาด้านอุตสาหกรรม

2.4 การตัดไม้ทำลายป่า มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของภูมิอากาศ เช่น ฝน อุณหภูมิ และความชื้น

ผลกระทบจากภัยแล้ง

ภัยแล้งสร้างความเสียหายและผลกระทบในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม การเกิดภัยแล้งอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้แหล่งน้ำตามธรรมชาติตื้นเขิน ระดับน้ำใต้ดินเปลี่ยนแปลง พื้นที่ที่เคยอุดมสมบูรณ์เกิดความแห้งแล้ง เกิดการกัดเซาะของหน้าดิน และการทิ้งร้างไม่ได้ใช้ประโยชน์ของที่ดิน

2. ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้ผลผลิตด้านเกษตรกรรม และอตุสาหกรรมลดลง รวมทั้งกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เช่น ผลผลิตทางการเกษตรคุณภาพต่ำ ทำให้ราคาผลผลิตลดลงเกิดความยากจน และเกิดการสูญเสียจากการทิ้งร้างที่ดิน

3. ผลกระทบทางด้านสังคม เกิดการละทิ้งถิ่นฐานเข้ามาทำงานในเมืองใหญ่ เกิดผลกระทบในด้านสุขภาพอนามัย การจัดการคุณภาพชีวิตลดลง และเกิดความขัดแย้งในการใช้น้ำ

5. การแจกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์

ความสำคัญและความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับ “ผู้พิการ” โดยเน้นย้ำถึงศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชน (Dignity and human right) การได้รับความคุ้มครองที่เท่าเทียมกัน ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ การมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ภายใต้การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของผู้พิการ ชุมชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวม ยึดคนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปรับโครงสร้างองค์กรและการบริหารราชการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญและสะท้อนให้เห็นว่า รัฐตระหนักถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของ “ผู้พิการ” และสังคมไทยทุกคน การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ นั้น ต้องเป็นการทำงานแบบพหุภาคีระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในด้านการพัฒนาและการสงเคราะห์ผู้พิการ กฎหมายได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

- **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537**

มาตรา 67 “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ”

- **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496**

มาตรา 50 “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ”

มาตรา 53 “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) กิจการที่ระบุไว้ในมาตรา 50”

มาตรา 56 “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) กิจการที่ระบุไว้ในมาตรา 53”

- **พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540**

มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

(1) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

- กฎกระทรวง (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

ให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ

(13) จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณูปการ

- **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**

มาตรา 16 “ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(10) การสังคมสงเคราะห์ ลากรพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส”

มาตรา 17 “ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส”

ดังนั้น ด้วยการตระหนักถึงพันธกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ตามรัฐธรรมนูญฯ กฎหมาย และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการตระหนักถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมที่อาจรุนแรงมากขึ้นในอนาคต การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาผู้พิการ อันเป็นดัชนีชี้วัดทางสังคมประการหนึ่ง ควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีของประเทศ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดทำ “มาตรฐานการพัฒนาและสงเคราะห์ผู้พิการ” ขึ้นเพื่อเป็นคู่มือแนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์ นโยบาย โครงการ และกิจกรรม ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นองค์กรของ “รัฐ” ที่ใกล้ชิดกับผู้พิการที่สุด เพื่อให้ “ผู้พิการ” ในฐานะ “พลเมือง” ของประเทศได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมและทั่วถึง ภายใต้การสร้างจิตสำนึกสาธารณะ การมีส่วนร่วมของผู้พิการ ครอบครัวผู้พิการ สมาชิกในชุมชนท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงานหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้ายคือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลผลิตมากคือรายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากรวัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้ในการดูแลผู้สูงอายุและยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ ทำให้ภาระมากขึ้นไม่เป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลกำหนดการเตรียมความพร้อมของสังคมผู้สูงอายุโดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปีมากขึ้นเนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศมีอัตราน้อย ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 .ในปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ. 2563 (UN : 1999) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้อยู่ในวัยทำงานต้องดูแลผู้สูงอายุ แสดงว่า ปี 2533 มีประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15- 59 ปี) 10 คน ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และประมาณการว่า ในปี 2563 ภาระของประชากรวัยทำงานในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประชากรวัยทำงาน 4 คน จะต้องดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : 2543) ผลคือรัฐมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึงมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุน้อยลง ผลการสำรวจผู้สูงอายุในปี 2545 พบว่า ประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 20.7 เป็นผู้ยากจน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปีต่อคน (ศิริวรรณ ศิริบุญ ; ชเนตตี มิลินทางกูร : 2551) โครงการเบี้ยยังชีพเริ่มต้นปี 2536 อยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ จัดสรรให้ผู้สูงอายุทุกจังหวัดหมู่บ้านละ 3-5 คน ในระยะแรกการดำเนินงานของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ และเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้กรมประชาสงเคราะห์ ถ่ายโอนภารกิจมาให้กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานครดูแลแทน การติดตามผลการดำเนินงานเบี้ยยังชีพอาศัยกลไกของคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และในส่วนภูมิภาคจะมีสำนักงานพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นหน่วยงานประสานในระดับพื้นที่ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : 2550) และเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีอนุมัติเพิ่มเงินต่อเดือน แต่รวมกันไม่เกิน 1,000 บาท โดยจัดสรรงบประมาณให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับคือผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส

ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้ายคือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลผลิตมากคือรายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากรวัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้ในการดูแลผู้สูงอายุและยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ ทำให้ภาระมากขึ้นไม่เป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลกำหนดการเตรียมความพร้อมของสังคมผู้สูงอายุโดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)

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

6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมายถึง สถานที่ดูแลและให้การศึกษาเด็ก อายุระหว่าง 3 - 5 ปีมีฐานะเทียบเท่าสถานศึกษา เป็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งเอง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของส่วนราชการต่างๆ ที่ถ่ายโอนให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ศูนย์อบรม เด็กก่อนเกณฑ์ในวัด/มัสยิด กรมการศาสนา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรมการพัฒนาชุมชน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เด็ก 3 ขวบ) รับถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ฯลฯ ซึ่งต่อไปนี้ เรียกว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเด็กเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติ

ในอนาคต การพัฒนาเด็กให้ได้รับความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญาจึงนับเป็นภารกิจสำคัญที่หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบจะต้องตระหนัก และให้ความสนใจ เพื่อให้การพัฒนาเด็กเป็นไปอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานเหมาะสมกับวัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาเด็ก ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดก็ตาม ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาล หรือเมืองพัทยาก็ดี ล้วนแต่มีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดตั้ง และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพร้อมทั้งรับถ่ายโอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเดิมอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของส่วนราชการต่างๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในทุกๆ ด้าน เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพ และได้มาตรฐานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็กได้อย่างมีคุณภาพ และเหมาะสม ซึ่งจะเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ต่อไป สำหรับมาตรฐานดังกล่าว ได้รวบรวม และจัดทำขึ้นจำแนกออกเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ

เป็นการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ เช่น คุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร ตลอดจนผู้ทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น

2. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ดังนี้

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

2.2 สิ่งแวดล้อม เป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร เช่น แสงสว่าง เสียง การถ่ายเทอากาศ สภาพพื้นที่ภายในอาคาร รั้วสภาพแวดล้อม และมลภาวะเป็นต้น

2.3 ด้านความปลอดภัย เป็นการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น การกำหนดมาตรการป้องกันความปลอดภัย และมาตรการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น

3. ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร

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

4. ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน เช่น การประชุมชี้แจงให้ราษฎรในชุมชนทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นของการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การจัดให้มีกองทุนส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผลรวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมจากชุมชน หรือประชาคมในท้องถิ่น เป็นต้น

มาตรฐานด้านบุคลากร และการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกฯ และปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อาทิ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหารและผู้ทำความสะอาด เป็นต้น โดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการเพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานให้การศึกษาและพัฒนาการสำหรับเด็กได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการด้วยความเหมาะสม และเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น ดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ

1.1 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดเทศบาล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงผู้บริหารการศึกษา ได้แก่ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากองการศึกษา ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1.1.1 มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานด้านการให้การศึกษา และพัฒนาการเด็กเล็ก

1.1.2 มีนโยบายแผนและงบประมาณเพื่อการดำเนินงานที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กให้มีคุณภาพ

1.2 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร และผู้ทำความสะอาด ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1.2.1 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีสถานภาพเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรฐานทั่วไปหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงานส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานจ้างที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการศึกษาขึ้นไปสาขาวิชาเอกอนุบาลศึกษาหรือปฐมวัย หรือปริญญาทางการศึกษา หรือทางวิชาชีพสาขาอื่นๆ ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นรับรอง และมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

2) มีคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามมาตรฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด

3) มีความรู้เรื่องโภชนาการ และอาหารเป็นอย่างดี

4) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

5) ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก

6) ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท

7) แพทย์ให้การรับรองว่ามีสุขภาพจิตดี สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด

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

1) มีคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามมาตรฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด

2) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

3) ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก

4) ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท

5) แพทย์ให้การรับรองว่ามีสุขภาพจิตดี สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด

6) มีระดับวุฒิภาวะ และบุคลิกลักษณะเหมาะสม ทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรัก ความอ่อนโยน เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสม

7) เป็นบุคคลที่มีความรักเด็ก มีอุปนิสัยสุขุม เยือกเย็น และมีความขยันอดทน

8) มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

1.2.3 ผู้ประกอบอาหาร ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้ มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้ดูแลเด็ก ยกเว้น วุฒิการศึกษา ควรจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าภาคบังคับ และควรเป็นผู้มีความรู้เรื่องโภชนาการ และอาหารเป็นอย่างดี

1.2.4 ผู้ทำความสะอาด ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้มีคุณสมบัติ เช่นเดียวกับผู้ดูแลเด็ก ยกเว้น วุฒิการศึกษา ควรจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าภาคบังคับ

2. ด้านบทบาทหน้าที่

2.1 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1) สำรวจความต้องการของชุมชน ในการจัดตั้ง และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2) กำหนดโครงสร้างการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตามความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล สถานที่ และฐานะการคลังของแต่ละท้องถิ่น

3) จัดทำแผนงานโครงการ และงบประมาณในการจัดตั้ง และสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้งจัดทำญัตติขอความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น

4) จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5) จัดทำระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

6) กำหนดแผนปฏิบัติการและงบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

7) ควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพและถูกต้องตามหลักวิชาการ

2.2 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบดูแลบุคลากรและการดำเนินงานภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนงานที่วางไว้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ และด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์ต่อเด็กมากที่สุด

2.3 ผู้ดูแลเด็ก ควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1) ปฏิบัติหน้าที่ตามกิจวัตรของเด็กเพื่อให้เด็กมีความเจริญเติบโตมีพัฒนาการทุกด้านตามวัย

2) ส่งเสริมพัฒนาการของเด็กในลักษณะบูรณาการเชิงสร้างสรรค์กล่าวคือ ให้เด็กได้พัฒนาด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และจริยธรรมไปพร้อมๆ กัน โดยให้โอกาสเด็กเรียนรู้จากสิ่งของ และผู้คนที่อยู่รอบข้าง ซึ่งเด็กจะเรียนรู้โดยประสาทสัมผัสทั้งห้า การเคลื่อนไหวการเล่น และการลงมือกระทำ ดังนั้น ผู้ดูแลเด็กจะต้องส่งเสริมให้โอกาสเด็กได้พัฒนาอย่างเต็มที่รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับเด็กด้วยคำพูดและกิริยาท่าทางที่นุ่มนวล อ่อนโยน แสดงความรักความอบอุ่นต่อเด็ก

3) สังเกต และบันทึกความเจริญเติบโต พฤติกรรม พัฒนาการต่าง ๆ ของเด็ก เพื่อจะได้เห็นความเปลี่ยนแปลงทั้งปกติ และผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเด็ก ซึ่งจะนำไปสู่การค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขได้ทันท่วงที

4) จัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เหมาะสมในการพัฒนาเด็กทุกด้าน ทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารให้สะอาด มีความปลอดภัย และเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก

5) ประสานสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง และสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครองและสมาชิกในครอบครัว เพื่อทราบถึงพฤติกรรม พัฒนาการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง

6) มีการพัฒนาตนเองในทางวิชาการ และอาชีพ ใฝ่หาความรู้ และพัฒนา ตนเองอยู่เสมอ ดังนี้

- การพัฒนาด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะอาชีพอย่างต่อเนื่องเช่น การศึกษาหาความรู้ การเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ การติดตามความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ และเทคโนโลยีโดยอาศัยสื่อที่หลากหลาย รวมทั้งการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีคุณภาพ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกและการจัดตั้งชมรมเครือข่ายสำหรับผู้ดูแลเด็ก ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ผู้ดูแลเด็ก

- การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์สังคม จิตใจ และจริยธรรม โดยเน้นการพัฒนาตนเอง การรู้จักตนเอง และผู้อื่น การสื่อสาร และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

7) รู้จักใช้ประโยชน์จากแหล่งข้อมูล ความรู้ และเครือข่ายการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ จากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และแหล่งข้อมูลต่างๆ ในชุมชน ดังนี้

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

- องค์กรเอกชน สมาคม และมูลนิธิต่าง ๆ เช่น สมาคม วาย ดับเบิลยูซี เอ มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัมในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยานิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก มูลนิธิช่วยเหลือเด็กยากจน ซี ซี เอฟ ในประเทศไทยสภาองค์การพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ (สอดย.) องค์การยูนิเซฟ เซฟเดอะชิลเดรน ยู เอส เอสภาสตรีแห่งชาติในพระบรมราชินูปถัมภ์ สหทัยมูลนิธิ มูลนิธิดวงประทีป เป็นต้น

- แหล่งข้อมูลความรู้ในชุมชน เช่น สถานีอนามัย โรงพยาบาล สถานรับเลี้ยงเด็กในนิคมต่างๆ สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัด (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่างๆ โรงเรียนประถมศึกษาในชุมชน ศูนย์สื่อประจำหมู่บ้านของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์สงเคราะห์เด็กปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในชุมชน (กรุงเทพมหานคร) ข้าราชการครู หรือข้าราชการอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ทรงความรู้ หรือที่เกษียณอายุแล้ว เป็นต้น

2.4 ผู้ประกอบอาหาร ควรมีบทบาทหน้าที่ในการประกอบอาหารให้ถูกสุขลักษณะถูกอนามัย และโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัย รวมทั้งการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การจัดสถานที่เตรียมและปรุงอาหาร จัดเครื่องสุขภัณฑ์เครื่องครัวสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดการขยะถูกสุขลักษณะ

2.5 ผู้ทำความสะอาด ควรมีบทบาทหน้าที่ในการทำความสะอาด ดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งภายใน และภายนอกอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้แก่ บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้แต่งตั้งโดยกำหนดจำนวนตามความเหมาะสม โดยจะต้องประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนกลุ่มองค์กรประชาคม ผู้แทนผู้ปกครองผู้แทนผู้ดูแลเด็ก อย่างละไม่น้อยกว่า 1 คน โดยมีหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการโดยตำแหน่ง

3.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบริหารจัดการโดยคณะกรรมการบริหารศูนย์ มีนายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่นายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย เป็นประธาน ยกเว้นศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด/มัสยิดที่รับถ่ายโอนจากกรมการศาสนาให้เจ้าอาวาสหรือผู้ที่ เจ้าอาวาสมอบหมายเป็นประธาน

3.3.การบริหารงบประมาณและการบริหารงานบุคคล เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย และมาตรฐานทั่วไปหรือหลักเกณฑ์ที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และมาตรฐานด้านบุคลากรและการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

3.4 ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ประเมินผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร และผู้ทำความสะอาด ในด้านความรู้ ความสามารถให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านบุคลากรและการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกำหนด และเสนอผลการประเมินให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบการพิจารณาคัดเลือกต่อไป

4. ด้านการบริหารจัดการ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ซึ่งออกตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งรวมถึงการจัดการศึกษาด้วย และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บททางการศึกษา ก็ได้บัญญัติไว้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาระดับใดก็ได้ ตามความพร้อมความเหมาะสม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ประกอบกับแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้การศึกษาปฐมวัย หรือก่อนประถมศึกษา เป็นหน้าที่ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเป็นการกระจายโอกาสให้ประชาชนผู้ปกครองได้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพจึงควรกำหนดแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

4.1 นโยบาย

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

4.2 เป้าหมาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบในการบริหารและจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพตามหลักวิชาการ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้วยความร่วมมือของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ

4.3 วัตถุประสงค์

1) เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เด็กได้รับการดูแลที่ถูกสุขลักษณะ และได้รับการฝึกฝนพัฒนาตามวัยและเต็มตามศักยภาพ

2) เพื่อพัฒนาความพร้อมของเด็กในทุกๆ ด้านแบบองค์รวม ตามหลักจิตวิทยาพัฒนาการและหลักการจัดการศึกษาปฐมวัย

3) เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัด และพัฒนาความพร้อมของเด็กก่อนเข้าเรียนระดับประถมศึกษา ตลอดจนส่งเสริมให้ครอบครัวเป็นฐานในการเลี้ยงดู และพัฒนาเด็กได้อย่างถูกวิธี

4) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับชุมชนให้สามารถร่วมกันวางแผน และดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้

5) เพื่อแบ่งเบาภาระการอบรมเลี้ยงดูเด็กของผู้ปกครองที่มีรายได้น้อยให้สามารถออกไปประกอบอาชีพได้โดยสะดวก และเป็นการกระจายโอกาสในการพัฒนาความพร้อมสำหรับเด็กทุกคนให้ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

6) เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

4.4 การจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสงค์จะจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีสถานที่ อาคารและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) สำรวจความต้องการของชุมชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการสำรวจความต้องการของชุมชนในประเด็นดังต่อไปนี้

- ความต้องการให้จัดตั้งศูนย์
- ความต้องการในการส่งเด็กเข้าเรียน ควรมีเด็กที่รับบริการ อายุ 3 – 5 ปี ไม่น้อยกว่า 20 คน ขึ้นไป
- ความต้องการให้ศูนย์จัดบริการ ฯลฯ

2) รูปแบบการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณามอบหมายให้ผู้ดำรงตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษาหรือพนักงานจ้างที่มีคุณสมบัติเพื่อแต่งตั้งเป็นหัวหน้าศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยมีหัวหน้าศูนย์รับผิดชอบการดำเนินงานภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3) จัดทำแผนดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และญัตติขอความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อนำเข้าสู่แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำญัตติเพื่อขอรับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่นต่อไป (ตัวอย่างแผนปรากฏในภาคผนวก)

4) จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสนอขอรับงบประมาณในการดำเนินการจากผู้มีอำนาจอนุมัติ

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

6) จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประกาศให้สาธารณชนทราบ

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

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

7. งานจัดเก็บภาษี-รายได้

การเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น โดยหลัก ๆ จะประกอบไปด้วย

1. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผู้เสียภาษี ได้แก่ ผู้ที่มีชื่อเป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างทุกคน ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 (มีชื่อเป็นเจ้าของในโฉนดหรือสิ่งปลูกสร้าง) โดยจะเก็บภาษีตามมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ถือครอง 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)

ภาษีป้ายหมายถึงป้ายที่แสดงชื่อยี่ห้อหรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลักจารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดๆ

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายได้แก่

1. เจ้าของป้าย

2. ในกรณีที่ไม่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายหรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้เสียภาษีป้ายถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีป้าย

1. เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.1) ได้ที่เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

2. ผู้ใดติดตั้งป้ายอันต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคมหรือติดตั้งป้ายใหม่แทนป้ายเดิม หรือเปลี่ยนแปลง แก้ไขป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้นให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายใหม่ภายใน15วันนับตั้งแต่วันที่ติดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไข

3. ในกรณีที่มีการโอนย้าย(เปลี่ยนเจ้าของ)ให้ผู้รับโอนแจ้งการรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันรับโอน

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 กรณีผู้เสียภาษีป้ายไม่พร้อมจะชำระภาษีในวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายพนักงานเจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งการประเมิน(ภป.3)แจ้งจำนวนเงินภาษีที่จะต้องชำระแก่ผู้เสียภาษี

3. ผู้เสียภาษีต้องมาชำระเงินค่าภาษีป้ายภายใน15วันนับแต่วันได้แจ้งการประเมินมิฉะนั้นต้องเสียเงินเพิ่ม

4. การชำระภาษีป้าย

เจ้าของป้ายมีหน้าที่ชำระภาษีป้ายเป็นรายปียกเว้นป้ายที่แสดงปีแรก

1) ระยะเวลาภายใน15วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

2) สถานที่ชำระภาษี

- สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้
- หรือสถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด

3) การชำระภาษีวิธีอื่น

- ธนาณัติหรือตั๋วแลกเงินของธนาคารสั่งจ่ายส่วนท้องถิ่น
- ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน
- ส่งไปยังสถานที่ตาม (2)

4) การผ่อนชำระ

1. ภาษีป้าย 3,000 บาทขึ้นไป
2. ผ่อนชำระเป็น 3 งวดเท่า ๆ กัน

3. แจ้งความจำนงเป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลาชำระหนี้

- 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 หาร 500 คูณ 20 เท่ากับ 400บาท (10,000/500X20=400)

เงินเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1. ผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายเว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้นให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษี

2. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติมเว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

3. ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้ายเศษของเดือนนับเป็นหนึ่งเดือนทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม 1 และ 2 มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามข้อนี้ด้วย

บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย

1. ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จให้ถ้อยคำเท็จตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้ายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน1ปีหรือปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

2. ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 บาทถึง 50,000 บาท

3. ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายหรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท

4. ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่วนบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับป้ายมาตรวจสอบภายในกำหนดเวลาอันสมควรต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน6เดือนหรือปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 20,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

การอุทธรณ์การประเมินภาษีป้าย

เมื่อผู้เสียภาษีได้แจ้งการประเมิน (ภป.3) แล้วเห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ได้รับมอบหมายโดยต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่ที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้บริหารท้องถิ่นต่อศาลภายใน 30 วันนับแต่วันรับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์

การขอคืนเงินภาษีป้าย

ผู้เสียภาษีป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสียผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน1ปีนับแต่วันที่เสียภาษีป้าย

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2555) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม

แวหะมะ จินาแวและอริยา คูหา (2553) ได□วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยู่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก (X = 3.56) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส□วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได□และระดับการศึกษาต่างกันพบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก□ผ□สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายะ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ□าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรีเป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม□มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากการให้บริการและเจ□าหน้าที่ของเทศบาลได□เปิดโอกาสให้ประชาชนได□ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา รับบริการมี

ความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมในเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

สโรชา แพร□ภาษา (2549) ได□วิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรามีอันดับมากที่สุดคืองานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่อมเกรดปรับถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ□าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.60 ส□วนอันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 80.40

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

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ (2549) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบายและด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิ ลำเนามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรนุช บวรนันทเดช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตาม

ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรชัย 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 กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรนา ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนและปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอสร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ 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

วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพลว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่

ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

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

กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสอบสมมติฐานได้ พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.60 เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 49.83 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.64 ตำแหน่ง 7-9 ร้อยละ 52.26 ประสบการณ์ทำงาน 10 - 20 ปี ร้อยละ 45.30 สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ 45.30 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก (มีค่า 3.52 และ 3.60 ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษาความพึง

พอใจโดยรวม 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 การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความ สัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส านักงานเขต 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 ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าว หน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรม

และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

โกมล ปานแจ่ม (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัย ส่วนบุคคลได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ รายได้และทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจแตกต่าง ไปตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 200 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานในการบรรยายทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติและ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี ของเชฟเฟ่ ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าร้อยละ29.86 มาใช้การบริการด้านสินเชื่อร้อยละ 38.73 ด้านเงินฝากร้อยละ 14.79 มาใช้การบริการการประกัน และร้อยละ 16.62 มาใช้บริการอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มี อายุ40-49 ปีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/เดือน หรือต่ำกว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติของพนักงาน ด้านเครื่องมือ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการต้อนรับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับและด้านสถานที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและด้านเครื่องมือไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านการตลาดที่ต่างกัน ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านเครื่องมือต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่ต่างกันการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมากต่อไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านจาก“ระดับมาก” ให้เป็น “ระดับมากที่สุด”

สุวัชรี พฤกษมาศ (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 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสุขุมวิทใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการ บริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การบริการข้อมูลมีความทันสมัยความสะดวกที่ได้รับจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน การจัดลำดับก่อน – หลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน และความเหมาะสม เงื่อนไขในการบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่นๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่จำนวนพนักงาน ในการบริการและความสามารถแนะนำ และเชิญชวนใช้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีทางเข้าสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการและความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ส่วนข้ออื่นๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

ดำริ สถิตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึง พอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและ พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สะหุนิล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่างๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัด กิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่างๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคม และ ประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับ เวลามากที่สุด แลในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

โสภณ วีระวัฒนยิ่งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ โดยผลจาก การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและตรงเวลา ช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่าเดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตั๋วโดยสารร่วม การเดินทางหลายสถานที่ในวันหนึ่งวัน และอันดับสี่ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุมเนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ในการใช้รถไฟฟ้าสายอื่นๆ มาแล้ว อาจจะมั่นใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่นๆ ที่กล่าวมา

ชุติมณฑน์ วิมูลชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจ คือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ใน ด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนมากคือ เรื่องเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และลดอัตราค่าโดยสาร

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือมีประชากรรวมทั้งสิ้น 13,920 คน แยกเป็นชาย 7,072 คน และหญิง 6,848 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 4,899 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2565 จากสำนักบริหารการทะเบียนอำเภอหนองปรือ)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

N = จำนวนประชากร = 13,920
n = กลุ่มตัวอย่าง
e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{13,920}{1 + (13,920 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{13,920}{35.80}$$

= 389 คน

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 13,920 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 389 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก□ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

2) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

3) การจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565

การสร้างเครื่องมือในการประเมินผล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

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

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ

1) การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

2) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

3) การจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

พิสัย (Range : R) = คะแนนสูงสุด – 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) และได□ค□ความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.90

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Measures of Central Tendency) เป็นสถิติที่ใช้เป็นตัวแทนของข้อมูล โดยที่นิยม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมาเลขคณิตเป็นต้น

$$\overline{X} = \frac{\Sigma X}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน = ค่าเฉลี่ย

ΣX แทน = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

N แทน = จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

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

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

หรือ

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\Sigma X2 - (\Sigma X)2}{n(n-1)}}$$

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

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล

μ_0 แทน เกณฑ์

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

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

D แทน ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

ΣD แทน ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การวิเคราะห์หาคาเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

1) การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
2) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ
3) การจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 2 – 7)

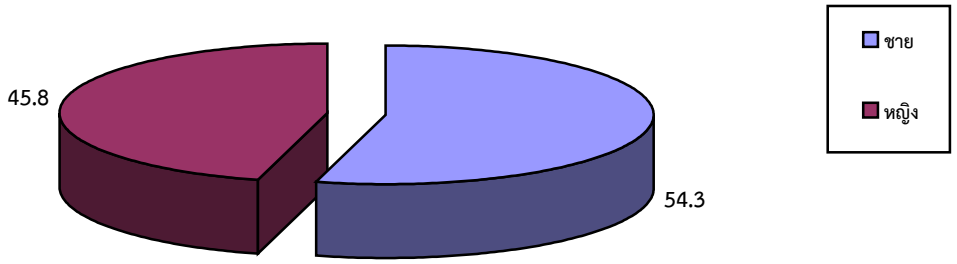
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย งานป้องกันสาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค) งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้)

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	217	54.30
หญิง	183	45.80
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

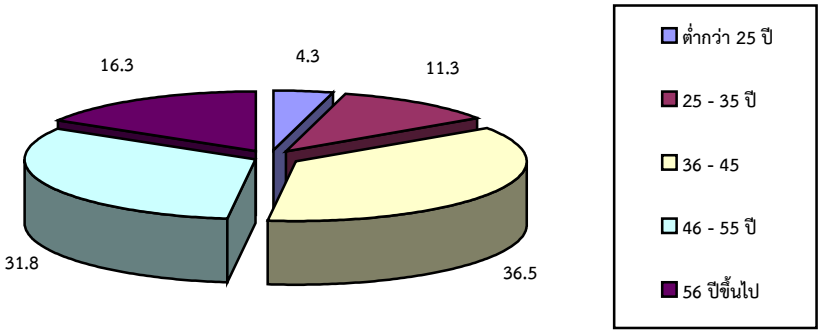


ภาพที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	17	4.30
25–35 ปี	45	11.30
36–45 ปี	146	36.50
46–55 ปี	127	31.80
56 ปีขึ้นไป	65	16.30
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36–45 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมามีอายุ 46–55 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 อายุ 25–35 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

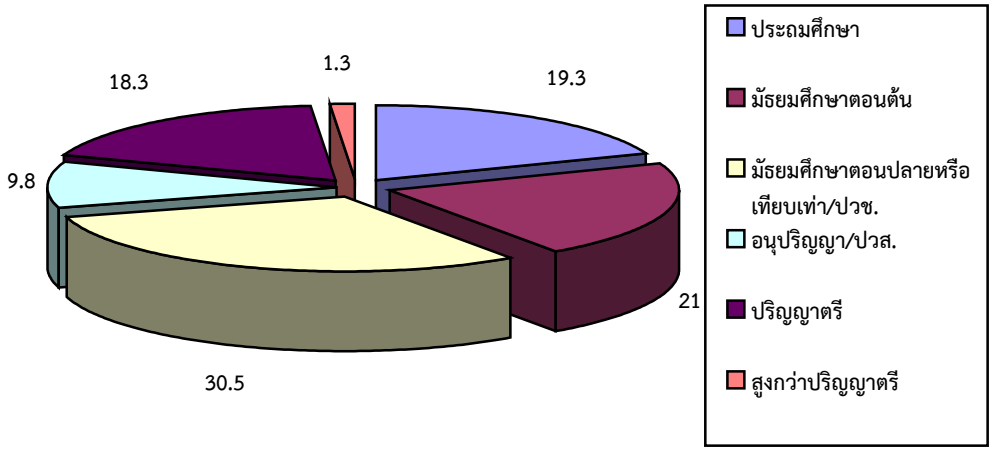


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	77	19.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	84	21.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	122	30.50
อนุปริญญา /ปวส.	39	9.80
ปริญญาตรี	73	18.30
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.30
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ระดับปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

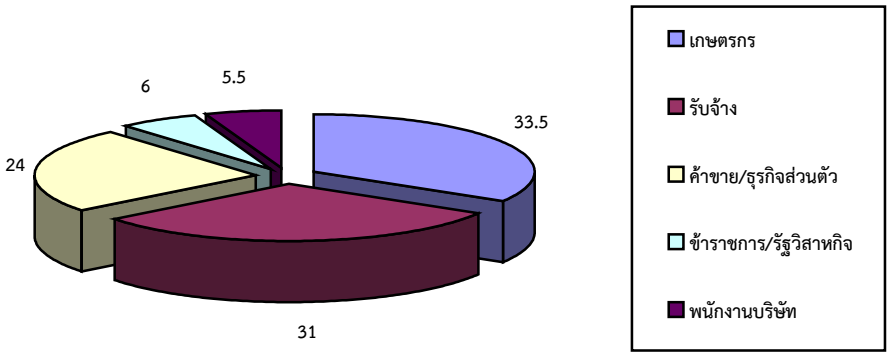


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	134	33.50
รับจ้าง	124	31.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	96	24.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	6.00
พนักงานบริษัทเอกชน	22	5.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และพนักงานบริษัทเอกชน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

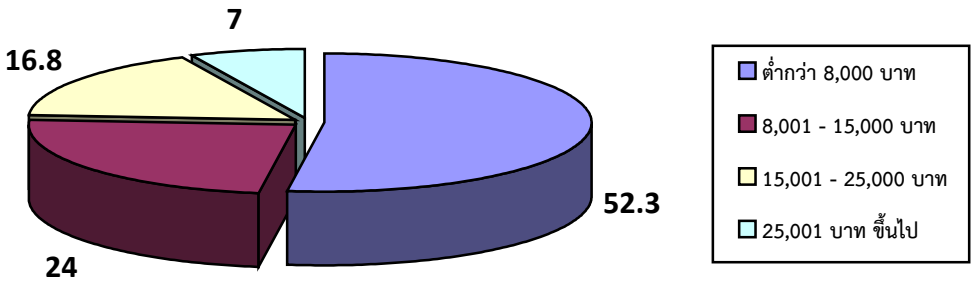


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	209	52.30
8,001–15,000 บาท	96	24.00
15,001–25,000 บาท	67	16.80
25,001 บาทขึ้นไป	28	7.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา คือ มีรายได้ 8,001–15,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีรายได้ 15,001–25,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และมีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

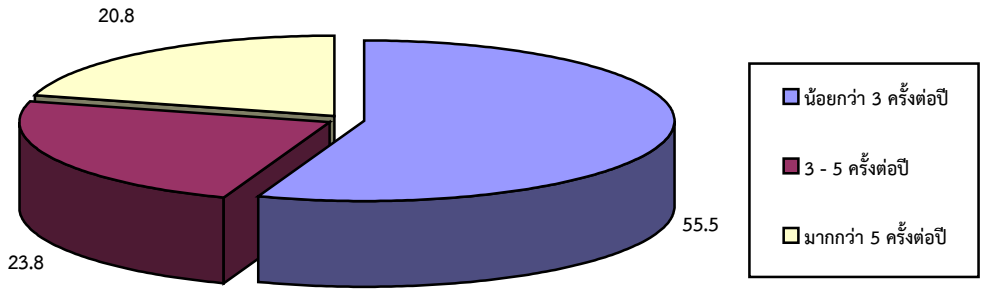


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจากเทศบาลฯ โดยเฉลี่ยต่อปี	**จำนวน**	**ร้อยละ**
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	222	55.50
3–5 ครั้งต่อปี	95	23.80
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	83	20.80
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมา คือ 3–5 ครั้งต่อปี 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80



ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. การให้บริการงานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค)	**4.552 (91.04)**	**0.55**	**มากที่สุด**
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.63 (92.60)	0.57	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.60 (92.00)	0.56	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53 (90.60)	0.55	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49 (89.80)	0.55	มาก
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.51 (90.20)	0.56	มากที่สุด
2.งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)	**4.752 (95.04)**	**0.48**	**มากที่สุด**
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.79 (95.80)	0.47	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76 (95.20)	0.47	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.71 (94.20)	0.53	มากที่สุด
3.งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	**4.728 (94.56)**	**0.45**	**มากที่สุด**
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.75 (95.00)	0.45	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75 (95.00)	0.46	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71 (94.20)	0.50	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73 (94.60)	0.49	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.70 (94.00)	0.52	มากที่สุด
4.งานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้)	**4.672 (93.44)**	**0.53**	**มากที่สุด**
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.59 (91.80)	0.58	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.74 (94.80)	0.47	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76 (95.20)	0.45	มาก
4.4 ความพึงพอใจด้านสิงอำนวยความสะดวก	4.65 (93.00)	0.55	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.62 (92.40)	0.60	มากที่สุด
รวม	**4.676 (93.52)**	**0.50**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.676 คิดเป็นร้อยละ 93.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 คิดเป็นร้อยละ 95.04 รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.728 คิดเป็นร้อยละ 94.56 ความพึงพอใจในการให้บริการงานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.672 คิดเป็นร้อยละ 93.44 และความพึงพอใจในงานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.552 คิดเป็นร้อยละ 91.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค)								
1.มีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหา เพื่อเตรียมการป้องกันและแก้ไขล่วงหน้า	275 (68.80)	105 (26.30)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (92.60)	0.57	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที	257 (64.30)	128 (32.00)	15 (3.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.56	มากที่สุด
3.มีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อนอย่างพอเพียง	227 (56.80)	161 (40.30)	12 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.55	มากที่สุด
4.อบต. มีการขุด/เจาะบ่อบาดาล หรือจัดหาภาชนะกักเก็บน้ำ เพื่อใช้แก้ปัญหาความแห้งแล้ง	208 (52.00)	181 (45.30)	11 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (89.80)	0.55	มาก
5.มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา ครอบคลุมในทุกพื้นที่	218 (54.50)	168 (42.00)	14 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.56	มากที่สุด
รวม						**4.552 (91.04)**	**0.55**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านความพึงพอใจในงานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.552 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหา เพื่อเตรียมการป้องกันและแก้ไขล่วงหน้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 อบต. และมีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อนอย่างพอเพียง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 ตามลำดับ

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “งานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค)” ร้อยละ 91.04

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)								
1. การให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ	309 (77.30)	82 (20.50)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
2. การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม	330 (82.50)	58 (14.50)	12 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79 (95.80)	0.47	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ	311 (77.80)	81 (20.30)	8 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
4. การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา	312 (78.00)	80 (20.00)	8 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.47	มากที่สุด
5. มีการให้บริการรับเรื่อง คำร้องด้านผู้สูงอายุ /คนพิการอย่างเหมาะสม	302 (75.50)	81 (20.30)	17 (4.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71 (94.20)	0.53	มากที่สุด
รวม						**4.752 (95.04)**	**0.48**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.79 รองลงมา คือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 อันดับ 3 เท่ากัน 2 ด้าน คือ การให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 ตามลำดับ

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)” ร้อยละ 95.04

ตารางที่ 11 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)								
1. มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	304 (76.00)	92 (23.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.45	มากที่สุด
2.มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก	308 (77.00)	86 (21.50)	6 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.46	มากที่สุด
3. ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	296 (74.00)	94 (23.50)	10 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71 (94.20)	0.50	มากที่สุด
4. มีมาตรการและอุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม	302 (75.50)	88 (22.00)	10 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73 (94.60)	0.49	มากที่สุด
5. เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯ เป็นอย่างดี	295 (73.80)	92 (23.00)	13 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70 (94.00)	0.52	มากที่สุด
รวม						**4.728 (94.56)**	**0.45**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.728 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรกเท่ากัน 2 ด้านในเรื่อง มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอและมีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 รองลงมาคือ มีมาตรการและอุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.73 และความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)” ร้อยละ 94.56

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้)								
1.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	255 (63.80)	126 (31.50)	19 (4.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.58	มากที่สุด
2.การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	305 (76.30)	88 (22.00)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.47	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	309 (77.30)	86 (21.50)	5 (1.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.45	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	279 (69.80)	104 (26.00)	17 (4.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65 (93.00)	0.55	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ	275 (68.80)	100 (25.00)	25 (6.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.60	มากที่สุด
รวม						**4.672 (93.44)**	**0.53**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้) ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.672 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้าน ต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.74 และมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.65 ตามลำดับ

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “งานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้)” ร้อยละ 93.44

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอ หนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

1) การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
2) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ
3) การจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้□บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.676 คิดเป็นร้อยละ 93.52

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 คิดเป็นร้อยละ 95.04 รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.728 คิดเป็นร้อยละ 94.56 ความพึงพอใจในการให้บริการงานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.672 คิดเป็นร้อยละ 93.44 และความพึงพอใจในงานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.552 คิดเป็นร้อยละ 91.04 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ด้านความพึงพอใจในการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหา เพื่อเตรียมการป้องกันและแก้ไขล่วงหน้า รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที และมีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อนอย่างพอเพียง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63, 4.60 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 92.00 และ 90.60 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์มีความเหมาะสม รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา อันดับ 3 เท่ากัน 2 ด้าน คือ การให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.79, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.80, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรกเท่ากัน 2 ด้านในเรื่อง มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอและมีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก รองลงมาคือ มีมาตรการและอุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม และความสะอาด/ความปลอดภัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.75, 4.73 และ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 95.00, 94.60 และ 94.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในโครงการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.76, 4.74 และ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 95.20, 94.80 และ 93.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

ด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนาไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป

2. ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง

3. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่

4. ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่น ๆ

2. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

3. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ

4. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน

5. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล

บรรณานุกรม

กรนิภา หลีกุล. (2544). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.** สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กาญจนา แก้วเทพ. (2547). **สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ สิฟ.

กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม. (2555). **“ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โกมล ปานแจ่ม. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. สาขาวิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขวัญตา พระธาตุ. (2555). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน**. http://www.sk-ad.ago.go.th/index.php/2013-05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-07-36-19?showall=1&limitstart=

จรรยา เจียมหาทรัยพ์. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่.** ค้นคว้าอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชานันท์ ถาคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”** ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุติมณฑน์ วิมูลชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดำริ สถิตเสมากุล. (2558). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). **แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7**, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นริศรา อิสริยานนท์. (2548). **ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). **รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บดินทร์ ดวงชาทม. (2549) “**การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี**”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชู รัตกิจนากร พ.ต. (2549) **“ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญเลิศ บูรณปกรณ์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2546). **องค์การกับลูกจ้าง**, กรุงเทพ ฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรงมหาวิทยาลัย

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ้นวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.** กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. (2555). **การบริการดีเป็นอย่างไร.** http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html (เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565).

พวงทอง ปานสายลม. (2549) **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.”** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp, (เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565).

พิณรุ้ง เพชรักษ์. (2548) “**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.**” การศึกษาค้นคว้าด้วนตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอทีจากดั (มหาชน)**.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

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

ภิญโญ สาธร.(2546). **หลักการบริหารการศึกษา.** กรุงเทพฯ. โรงพิมพ□คุรุสภา.

ภัทริน โหลสกุล. (2548) **“ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาธิบดี”**, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) **“ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนพระราม 9.**”การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

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

วรรณภา รัชตารมย์. (2549). **“ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”**, ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วรนุช บวรนันทเดช. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

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

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2551). **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี** , http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/ (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2565).

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

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.

วัชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) **"ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี"** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) **"ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ"**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แวหะมะ จินาแว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยู่งอ.** วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 21, ฉบับที่ 1, (ม.ค. – เม.ย. 2553), หน้า 46-66.

ศิริรัตน์ สะหุนิล. (2556). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.

สกุลนารี กาแก้ว. (2546), **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการปฏิบัติงานของพยาบาลตำรวจ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

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

สมิต สัชฌุกร. (2550). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วัญญูชน.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550**, กรุงเทพฯ :

สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรือง **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุรชัย รัชตประทาน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี.**วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวัชรี พฤกษมาศ .(2552). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสุขุมวิท.** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา.

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

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

โสภณ วีระวัฒนยิ่งยง. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อณุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

อลิษา ศรีสุขใส. (2551) **“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ทชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน).”** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**, กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, หน้า 177.

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ. (2555). http:// https://www.ts-local.com/demo. (เข้าถึงเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2565).

อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Bess. B. M. (1997). **Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries American:** Psychologist. 52. 130-139.

Domjan, M. (1996). The Principles of Learning and Behavior Belmont. California: Thomson Wadsworth.

Good, C. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education (3rded.).** 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.

แบบประเมินผลเลขที่.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

.....

<u>คำชี้แจง</u>

1.แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

2.แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย งานป้องกัน สาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค) งานสวัสดิการสังคม (การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานจัดเก็บ (งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

3.โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25 - 35 ปี ( ) 36 - 45 ปี
   ( ) 46 – 55 ปี ( )56 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ( ) ไม่ได้รับการศึกษา ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น
   ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) อนุปริญญา/ปวส. ( )ปริญญาตรี
   ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ( ) เกษตรกร ( ) รับจ้าง ( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
   ( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงานบริษัทเอกชน
   ( ) อื่น ๆ ระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือน ( ) ต่ำกว่า 8,000 บาท ( ) 8,001 – 15,000 บาท
   ( ) 15,001 – 25,000 บาท ( ) 25,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านไปขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
   ( ) น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ( ) 3 – 5 ครั้งต่อปี ( ) มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จำแนกตามภาระงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานป้องกันและสาธารณภัย (สนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค, การช่วยเหลือสาธารณภัย)					
1.มีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหา เพื่อเตรียมการป้องกันและแก้ไขล่วงหน้า					
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที					
3.มีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อนอย่างพอเพียง					
4.อบต. มีการขุด/เจาะบ่อบาดาล หรือจัดหาภาชนะกักเก็บน้ำ เพื่อใช้แก้ปัญหาความแห้งแล้ง					
5.มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา ครอบคลุมในทุกพื้นที่					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

_____

_____

_____

_____

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จำแนกตามภาระงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (การขอรับเงินสงเคราะห์และเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ)					
6. การให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ					
7. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม					
8. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ					
9. การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา					
10. มีการให้บริการรับเรื่อง คำร้องด้านผู้สูงอายุ /คนพิการอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

_____

_____

_____

_____

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จำแนกตามภาระงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)					
11. มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
12.มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก					
13. ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
14. มีมาตรการและอุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม					
15. เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯ เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

_____

_____

_____

_____

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จำแนกตามภาระงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี					
16.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน					
17.การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
19. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี					
20. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

_____

_____

_____

_____

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรรค์ชัย กิติยานันท์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)

   ประวัติการศึกษา

   วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยครูนครปฐม ปีการศึกษา 2535

   บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2541

   ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2553

2. ดร. สุทธิพจน์ ศรีบุญนาค

   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

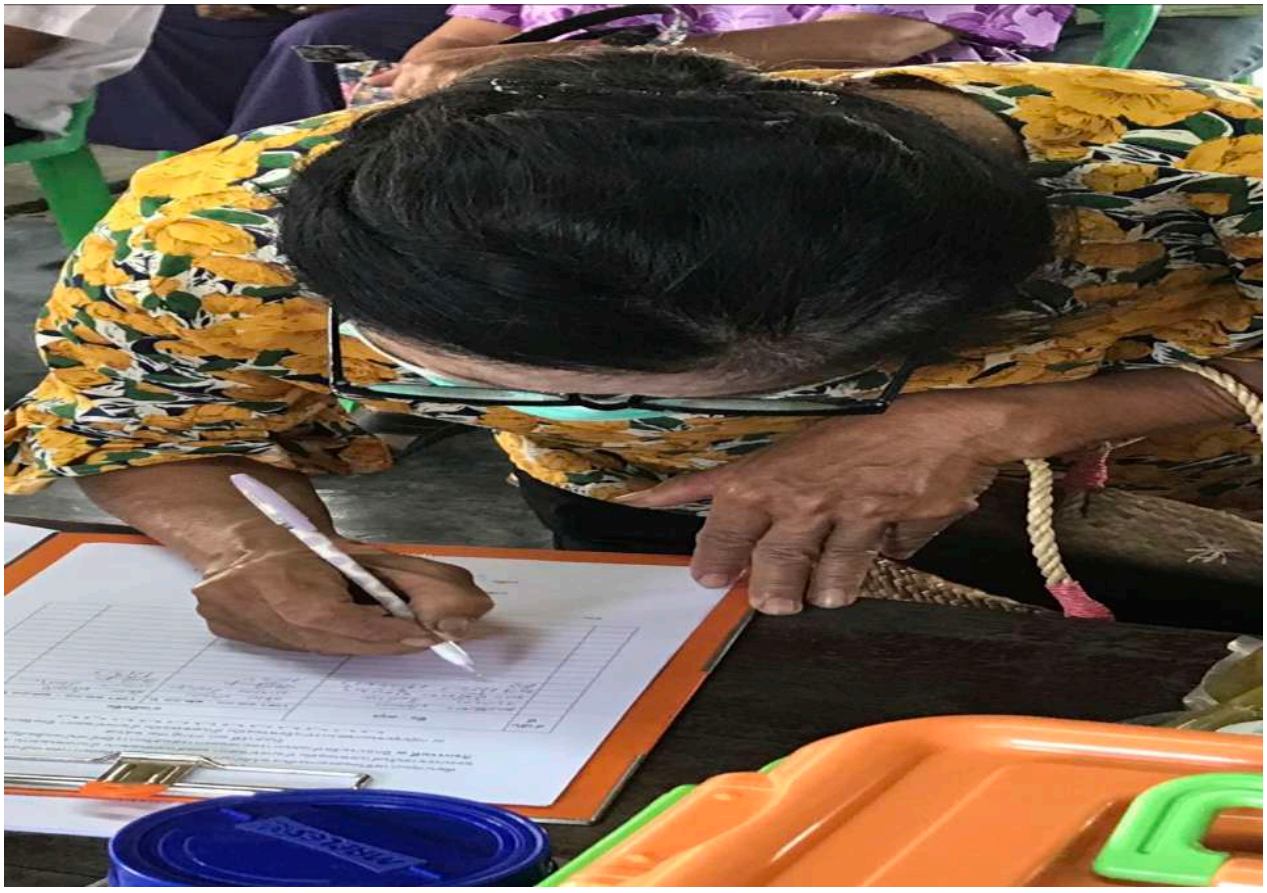
   บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2542

   ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2561

ภาพพื้นที่และการจัดเก็บข้อมูลตำบลหนองปรือ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
NONGPRUE SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION
อำเภอหนองปรือ
จังหวัดกาญจนบุรี

บ้านหนองไม้เอี้ย



บ้านหนองไม้แก่น
หมู่ ๑๙ ต.หนองปรือ อ.หนองปรือ จ.กาญจนบุรี
ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านหนองไม้แก่น
อาคารเอนกประสงค์บ้านหนองไม้แก่น

บ้านหนองขอน
ม.3 ต.หนองปรือ อ.หนองปรือ จ.กาญจนบุรี