รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2565

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า
2. งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอน้ำใช้)
4. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 360 คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบ สอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปีครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.654 โดยใน**ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.08**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.774 คิดเป็นร้อยละ 95.48 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.742 คิดเป็นร้อยละ 94.84 ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.612 คิดเป็นร้อยละ 92.24 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.580 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และความพึงพอใจในด้านงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.562 คิดเป็นร้อยละ 91.24 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง รองลงมา คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ และมีการให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59, 4.58 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.80, 91.60 และ 91.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้ความรู้ด้านข้อเข่าเสื่อมในผู้สูงอายุดังกล่าวและแนวทางการลดภาระโรคข้อเข่าเสื่อม ตลอดจนการป้องกันและรักษาโรคข้อเข่าเสื่อมในผู้สูงอายุ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และท่านมีความพึงพอใจในโครงการฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.79, 4.77 และ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 95.80, 95.40 และ 94.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 2 ด้านในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลาและเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที รองลงมาคือ อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยแล้ง มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา อย่างเหมาะสม และเพียงพอ และมีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.60, 4.58 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.00, 91.60 และ 91.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจที่มีต่องานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก และเด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯ เป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.66, 4.63 และ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 93.20, 92.60 และ 92.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 5 ด้านความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ถึงการจัดตั้งศูนย์พักคอยเพื่อให้ชุมชนในพื้นที่ทราบถึงสถานที่ตั้งและวัตถุประสงค์ รองลงมา คือ ภายในศูนย์พักคอยมีการจัดการสุขาภิบาล สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และภายในศูนย์พักคอยมีการจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขอย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.81, 4.79 และ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.20, 95.80 และ 95.60 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานเรื่องการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมินจนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

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	3
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
บทที่ 2	**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**	**6**
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	7
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
	รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	29
	การปกครองส่วนท้องถิ่น	29
	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	31
	โรคพิษสุนัขบ้า	40
	การสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น	46
	งานป้องกันและสาธารณภัย	48
	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	53
	การบริหารจัดการศูนย์พักคอยในชุมชน	62
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย **72**
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 72
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย 74
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 75
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 75

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล **78**
ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 79
ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ 85

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย **92**

บรรณานุกรม **95**

ภาคผนวก
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

สารบัญตาราง

			หน้า
ตารางที่	1	จำนวนประชากร	72
ตารางที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	79
ตารางที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	80
ตารางที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	81
ตารางที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	82
ตารางที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
ตารางที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้โดยเฉลี่ยต่อปี	84
ตารางที่	8	สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	85
ตารางที่	9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า”	87
ตารางที่	10	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น”	88
ตารางที่	11	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย”	89
ตารางที่	12	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”	90
ตารางที่	13	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย”	91

สารบัญภาพ

			หน้า
ภาพที่	1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	79
ภาพที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	80
ภาพที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	81
ภาพที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	82
ภาพที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
ภาพที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	84

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองรวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผนดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส่ ตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์การปกครองท้องถิ่นมีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ตำบลบ้องตี้ เป็นตำบลหนึ่งในเจ็ดตำบลของอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยคไปทางทิศตะวันตกประมาณ 29 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 132 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 82,500 ไร่ ตำบลบ้องตี้มีลักษณะภูเขาล้อมรอบเป็นลูกคลื่นมีภูเขาเล็กๆ อยู่ทั่วไปและสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเชิงเขาหรือที่ราบหุบเขา การตั้งบ้านเรือนของราษฎรจะกระจายอยู่ตามพื้นที่ราบและลำห้วยบ้องตี้ น้ำในลำห้วยบ้องตี้เป็นแหล่งน้ำที่เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ มีแหล่งต้นน้ำไหลจากเขามะพร้าวที่อยู่ทางทิศใต้และไหลจากภูเขาตะนาวศรีทางทิศตะวันตกไหลผ่านหมู่บ้านไปทางทิศตะวันออก

ยกขึ้นไปทางทิศเหนือผ่านบ้านบ้องตี้ล่าง บ้านทุ่งมะเซอย่อ ไหลลงสู่แม่น้ำแควน้อยที่บ้านแก่งประลอม ตำบลวังกระแจะ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและ สามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น องค์การบริการส่วนตำบลบ้องตี้จึงมอบหมายให้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริการส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีใน 5 ภารกิจ ได้แก่ งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า งานบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โครงการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการจัดการเรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

2. เพื่อประเมินคุณภาพงานบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โครงการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

3. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

4. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

5. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 ภาระงาน คือ

1. งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2. งานบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โครงการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอน้ำใช้)

4. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5. งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า

2. งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอน้ำใช้)

4. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5. งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย

ตัวแปรตาม คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2565

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีประชาชนทั้งหมด 3,082 คน

2. ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 360 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ใน 5 ด้าน คือ

1. งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า
2. งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอน้ำใช้)
4. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย

การประเมินการให้บริการ หมายถึง การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ส่วนราชการภาครัฐและเอกชน ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

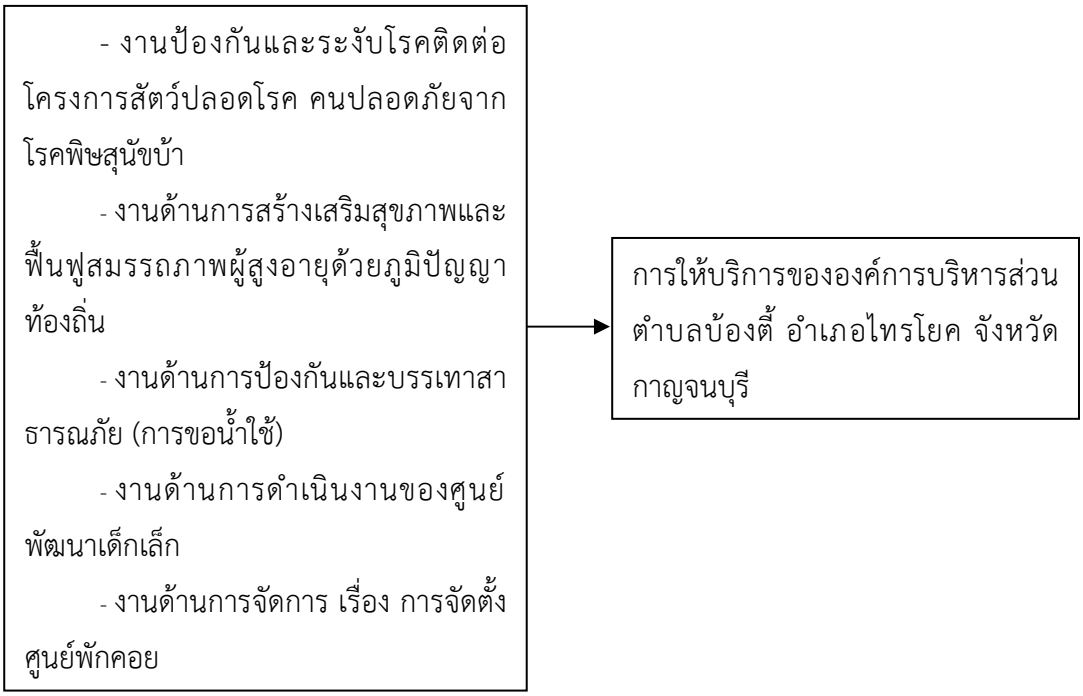
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2
เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นี้ได้ศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นตัวแปรดังนี้

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

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

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 กัน ไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 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

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550

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

1. บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่

3. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

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

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 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 75 แห่ง เท่ากับจำนวนจังหวัดที่มีอยู่ในประเทศไทย ปัจจุบันบริหารงานโดยยึดพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542

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

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

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นจำนวน 4 รูปแบบ ได้แก่

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

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

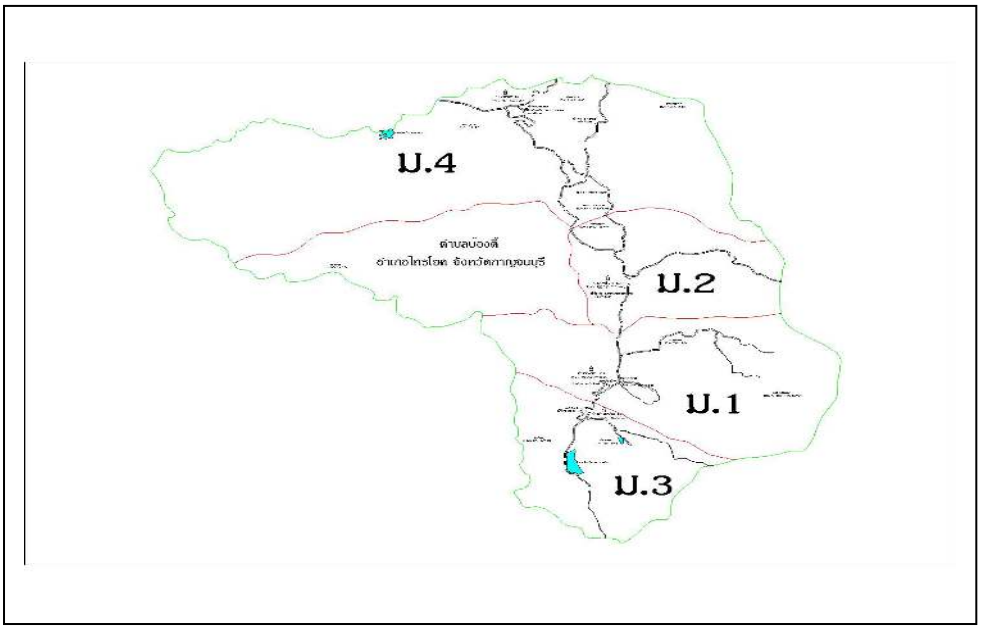
3.4.3) เทศบาล จัดตั้งภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และให้ยกเลิกความในวรรคสองของมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2496 และ ให้ใช้ความต่อไปนี้แทน พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 และมีจำนวนเทศบาลนคร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

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

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

1.) ที่ตั้งและขนาด ตำบลบ้องตี้ เป็นตำบลหนึ่งในเจ็ดตำบลของอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยคไปทางทิศตะวันตกประมาณ 29 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 132 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 82,500 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลวังกระแจะ อำเภอไทรโยค
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลศรีมงคล และ ประเทศพม่า
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ประเทศพม่า



2.) ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลบ้องตี้มีลักษณะภูเขาล้อมรอบเป็นลูกคลื่น มีภูเขา

สภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเชิงเขา หรือที่ราบหุบเขา การตั้งบ้านเรือนของราษฎรจะกระจายอยู่ตามพื้นที่ราบและลำห้วยบ้องตี้ น้ำในลำห้วยบ้องตี้เป็นแหล่งน้ำที่เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ มีแหล่งต้นน้ำไหลจากเขามะพร้าวที่อยู่ทางทิศใต้และไหลจากภูเขาตะนาวศรีทางทิศตะวันตก ไหลผ่านหมู่บ้านไปทางทิศตะวันออก ยกขึ้นไปทางทิศเหนือผ่านบ้านบ้องตี้ล่าง บ้านทุ่งมะเซอย่อ ไหลลงสู่แม่น้ำแควน้อยที่บ้านแก่งประลอมตำบลวังกระแจะ

3.) ลักษณะภูมิอากาศอากาศโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ฤดู ฤดูร้อนจะร้อนและแล้งมาก ฤดูฝน ฝนจะมาและหมดเร็วไม่ตรงตามฤดูกาล ฤดูหนาวอากาศจะหนาวมาก อาจมีลมโกรกบางครั้ง

4.) จำนวนหมู่บ้าน ตำบลบ้องตี้แบ่งการปกครองเป็น 4 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านบ้องตี้บน
หมู่ที่ 2 บ้านบ้องตี้ล่าง
หมู่ที่ 3 บ้านท้ายเหมือง
หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งมะเซอย่อ

5.) ประชากร ตำบลบ้องตี้จำแนกได้ดังต่อไปนี้

ตารางแสดงจำนวนครัวเรือน และ ประชากร จำแนกชาย – หญิง เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวนประชากร		
			หญิง (คน)	ชาย (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
1	บ้านบ้องตี้บน	404	338	385	723
2	บ้านบ้องตี้ล่าง	410	425	432	857
3	บ้านท้ายเหมือง	326	256	283	539
4	บ้านทุ่งมะเซอย่อ	509	449	514	963
รวมทั้งสิ้น		**1,649**	**1,468**	**1,614**	**3,082**

ตารางแสดงจำนวนประชากร จำแนกชาย – หญิงแยกตามช่วงอายุเฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

ช่วงอายุ	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	รวม
อายุต่ำกว่า 18 ปี	243	304	213	262	**1,022**
อายุ 18 – 60 ปี	435	493	300	598	**1,826**
อายุมากกว่า 60 ปี	45	60	20	103	**234**
รวม	**723**	**857**	**539**	**963**	**3,082**

ตารางแสดงจำนวนประชากร จำแนกชาย – หญิง เฉพาะผู้มีสัญชาติอื่น (ต่างด้าว)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือนผู้ระบุสัญชาติ	ครัวเรือนไม่มีสถานะทางทะเบียน	จำนวนประชากร		
				หญิง (คน)	ชาย (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
1	บ้านบ้องตี้บน	111	78	473	499	972
2	บ้านบ้องตี้ล่าง	57	36	339	402	741
3	บ้านท้ายเหมือง	131	76	401	446	847
4	บ้านทุ่งมะเซอย่อ	36	15	85	101	186
รวมทั้งสิ้น		**335**	**205**	**1,298**	**1,448**	**2,746**

ข้อมูล ณ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนอำเภอไทรโยค

ตารางสรุปรวมจำนวนประชากร จำแนกชาย – หญิง ทุกสัญชาติ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		
		สัญชาติไทย (คน)	สัญชาติอื่น (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
1	บ้านบ้องตี้บน	723	972	1,695
2	บ้านบ้องตี้ล่าง	857	741	1,598
3	บ้านท้ายเหมือง	539	847	1,386
4	บ้านทุ่งมะเซอย่อ	963	186	1,149
รวมทั้งสิ้น		**3,082**	**2,746**	**5,828**

สภาพทางเศรษฐกิจ

1.) อาชีพ ราษฎรในตำบลบ้องตี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม พืชที่ปลูก ได้แก่ มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ยางพารา ฟักทอง พริก พืชผัก กล้วย

- อาชีพเสริม ราษฎรในตำบลบ้องตี้ เลี้ยงสัตว์ เช่น โค กระบือ สุกร แพะ ไก่ ฯลฯ และผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ สานเข่ง ไม่เสียบปลาหมึก เสริมรายได้
- ราษฎรวัยหนุ่ม – สาว ส่วนใหญ่ขายแรงงานนอกตำบลในเมืองใหญ่และกรุงเทพมหานคร

2.) หน่วยธุรกิจในเขตตำบลบ้องตี้

ประเภทธุรกิจ	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	รวม
1. ปั้มน้ำมัน (ปั๊มหลอด)	6	9	6	12	**33**
2. ปั๊มน้ำมัน (หัวจ่าย)	1	-	-	-	**1**
3. ร้านขายของชำเบ็ดเตล็ด	23	16	15	24	**78**
4. ตลาดนัด	2	1	-	1	**4**
5. อู่ซ่อมรถ	1	2	-	1	**4**
6. ลานมัน	-	1	-	1	**2**

สภาพสังคม

1.) โรงเรียน

1. โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
   1.) โรงเรียนบ้านบ้องตี้
   2.) โรงเรียนไทรโยคมณีกาญจน์ สาขาทุ่งมะเซอย่อ
2. โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
   ๑.) โรงเรียนบ้านบ้องตี้ หมู่ 1
   ๒.) โรงเรียน ตชด. บ้านบ้องตี้ล่าง หมู่ 2
   ๓.) โรงเรียน ตชด. วัดสุทธาสินี หมู่ 4
   ๔.) โรงเรียน ตชด. เฮงเค็ลไทย (ตชด.136) หมู่ 4
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่
   1.) ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดบ้องตี้ล้วนพูลผลาราม หมู่ 1
   (ถ่ายโอนจากกรมศาสนา)
   2.) ศพด. บ้านบ้องตี้ล่าง หมู่ 2 (ถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน)
   3.) ศพด. บ้านท้ายเหมือง หมู่ 3 (ถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน)
   4.) ศพด. บ้านทุ่งมะเซอย่อ หมู่ 4 (อบต.จัดตั้งฯ)
   5.) ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนชาวไทยภูเขา “แม่ฟ้าหลวง” (บ้านวังขะโด หมู่ 4)
   (ควบคุมดูแล โดย กศน. อำเภอไทรโยค)
4. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนตำบลบ้องตี้ จำนวน 1 แห่ง

2.) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

1. วัด จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1.) วัดบ้องตี้ล้วนพูลผลาราม หมู่ 1

2.) วัดทุ่งมะเซอย่อ หมู่ 4

2. สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1.) อาศรมพระธรรมจาริก หมู่ 2 (ใกล้โรงเรียน ตชด.บ้องตี้ล่าง)

2.) สำนักสงฆ์สุธาสินี หมู่ 4

3.) สำนักสงฆ์ประดู่ทอง หมู่ 4

3. โบสถ์คริสต์ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1.) คริสตจักรตะนาวศรี หมู่ 1 (ใกล้บ้านผู้ใหญ่บ้านหมู่ 1)

2.) คริสตจักรเซเว่นธ์เดย์แอ๊ดเวนตีส หมู่ 2

3.) คริสตจักรแบ๊พติสบ้องตี้ (สังกัดภาค 16) หมู่ 2

4.) คริสตจักร หมู่ 2

5.) คริสตจักร หมู่ 2

4. มัสยิด จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

1.) มัสยิดอัล-มูฮายีรีน (ที่ตั้ง เลขที่ 6 หมู่ 3 ตำบลบ้องตี้)

3.) สาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบ้องตี้ หมู่ที่ 1

2.) หน่วยควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลงที่ 5.1.4 หมู่ที่ 1

4.) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

1.) กองร้อยเฉพาะกิจ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 136 (หมู่ 1)

2.) จุดบริการประชาชน ที่ทำการสายตรวจบ้องตี้ (หมู่ 1)

3.) หน่วยกู้ภัย มูลนิธิพิทักษ์กาญจน์ (หมู่ 2)

4.) ป้อม ชรบ. (หมู่ 2)

5.) จุดตรวจบ้านท้ายเหมือง ร้อย อส อ.ไทรโยค ที่ 7 (หมู่ 3)

6.) จุดตรวจตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 136 (หมู่ 3)

การบริการขั้นพื้นฐาน

1.) การคมนาคม

มีถนนลาดยาง รพช. เป็นถนนสายหลัก ถนนส่วนใหญ่ในพื้นที่เป็นถนนลูกรัง และมีลำห้วยบ้องตี้ไหลผ่าน

2.) การโทรคมนาคม

มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 9 แห่ง ดังนี้

1.) หมู่ที่ 1 จำนวน 4 ตู้

2.) หมู่ที่ 2 จำนวน 2 ตู้

3.) หมู่ที่ 3 จำนวน 2 ตู้

เสารับส่งสัญญาณโทรศัพท์ จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1.) หมู่ที่ 1 จำนวน 1 แห่ง

2.) หมู่ที่ 2 จำนวน 2 แห่ง

3.) หมู่ที่ 4 จำนวน 2 แห่ง

3.) การไฟฟ้าตำบลบ้องตี้ มีประชาชนที่มีไฟฟ้าใช้จำนวน 1,529 ครัวเรือน และไม่มีไฟฟ้าใช้ ประมาณ 120 ครัวเรือน

4.) แหล่งน้ำธรรมชาติ จำนวน 13 แห่ง ได้แก่

1.) ลำห้วยบ้องตี้บน
2.) ลำห้วยบ้องตี้ล่าง
3.) ลำห้วยท้ายเหมือง
4.) ลำห้วยพุสมี
5.) ลำห้วยหมู่กระเหรี่ยง
6.) ลำห้วยบ้านทุ่งมะเซอย่อ
7.) ลำห้วยข้าวหลาม
8.) ลำห้วยประดู่ทอง
9.) ลำห้วยลำสมอ
10.) ลำห้วยซอยสุพรรณ
11.) ลำห้วยดงยาง
12.) ลำห้วยสีดอ
13.) ลำห้วยมะนาว

5.) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1.) อ่างเก็บน้ำ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

(1.) อ่างเก็บน้ำหนองน้ำขุ่น
(2.) อ่างเก็บน้ำท้ายเหมือง
(3.) อ่างเก็บน้ำลำสมอ
(4.) อ่างเก็บน้ำห้วยข้าวหลาม
(5.) อ่างเก็บน้ำทุ่งมะเซอย่อ

2.) ฝาย จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

(1.) ฝายทดน้ำวังขะโดะ หมู่ 1

(2.) ฝายชะลอน้ำ ไร่อดีตกำนัน ศักดิ์ ทองเปราะ หมู่ 1

(3.) ฝายน้ำล้น พุสมี หมู่ 1

(4.) ฝายชะลอน้ำ กุยวาบอ หมู่ 2

(5.) ฝายชะลอน้ำ (หลังบ้านนายสมภาร ปัตถามัย) หมู่ 2

(6.) ฝายทดน้ำห้วยว่ายอ หมู่ 4

3.) บ่อโยก จำนวน 3 บ่อ

4.) บ่อสูบน้ำด้วยเครื่องสูบน้ำไฟฟ้า จำนวน 11 แห่ง

5.) บ่อน้ำตื้น จำนวน 78 บ่อ

6.) ถังเก็บน้ำฝน คสล. จำนวน 19 แห่

6.) หอกระจายข่าว

เสียงตามสาย มีทั้งจำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1.) หมู่ที่ 1 2.) หมู่ที่ 2 3.) หมู่ที่ 4

เสียงไร้สาย ส่งสัญญาณจากสำนักงาน อบต.บ้องตี้ ไปยัง 4 หมู่บ้าน มีจุดกระจายเสียง 10 จุด ติดตั้ง ณ บริเวณดังต่อไปนี้

1.) หน้าบ้านอดีตกำนันประเทือง ทองเปราะ หมู่ 1

2.) หน้าบ้านนายสมเจตน์ ปรึกษา หมู่ 1

3.) หน้าโบสถ์คริส ซอยบ้านผู้ใหญ่สุจินต์ ใครหอม หมู่ 1

4.) หลัง รพสต.บ้านบ้องตี้ หมู่ 1

5.) หน้าบ้านนายไพบูลย์ ทองเปราะ หมู่ 2

6.) หน้าบ้านนายสมภาร ปัตถามัย หมู่ 2

7.) หน้าบ้านผู้ช่วยสมพงษ์ ทองเปราะ หมู่ 2

8.) หน้าบ้านนายนิทัศน์ ลูกอินทร์ หมู่ 2

9.) หน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท้ายเหมือง หมู่ 3

10.) หน้าบ้านนายปัญญา เสริมสุข หมู่ 4

7.) ประปาหมู่บ้าน มีทั้งหมดจำนวน 13 แห่ง ได้แก่

1.) หมู่ 1 จำนวน 4 แห่ง 2.) หมู่ 2 จำนวน 3 แห่ง

3.) หมู่ 3 จำนวน 1 แห่ง 4.) หมู่ 4 จำนวน 5 แห่ง

8.) โรงสี มีทั้งหมดจำนวน7แห่ง

1.) บ้านกัณทิมา หมู่ 1

2.) บ้านนายซอน สุดทะใจ หมู่ 1

3.) โรงสีชุมชน หมู่ 1

4.) บ้านบุญยืน ทองเปราะ หมู่ 1

5.) บ้านนรสิงห์ อนุรักษ์ผูภา หมู่ 2

6.) บ้านดุจดาว อินทรมีถิ่น หมู่ 2

7.) บ้านสุภาพร ทองเปราะ หมู่ 2

9.) ลานมัน มีทั้งหมดจำนวน2แห่ง

1.) ลานมัน ลูกอินทร์ หมู่ 2

2.) ลานมัน ลานครู หมู่ 4

10.) ลานกีฬา มี จำนวน 3 แห่ง

1.) หมู่ 1 ลานอเนกประสงค์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

2.) หมู่ 3 บริเวณหลังศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท้ายเหมือง

3.) หมู่ 4 สนามกีฬาโรงเรียน ตชด. เฮงเค็ลไท

ข้อมูลอื่น ๆ

1.) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ป่าชุมชน (4 หมู่บ้าน) จำนวน 4 แห่ง

2.) มวลชนจัดตั้ง

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 60 คน
- อาสาสมัครป้องกันไฟป่า จำนวน 30 คน
- สมาชิกรักษาความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้าน (ชรบ.) จำนวน 40 คน

3.) การมีส่วนร่วมของประชาชน

กิจกรรมทางการเมืองและการบริหารที่ประชาชนในเขตตำบลบ้องตี้ มีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ประกอบด้วย

(1.) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล แผนพัฒนาสามปี แผนปฏิบัติการและข้อบัญญัติตำบล

(2.) การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(3.) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

(4.) การจัดประชุม การฝึกอบรมในโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น

(5.) การร่วมแสดงความคิดเห็นต่างๆ ในการพัฒนา และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร่วมกับคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(6.) การร่วมกิจกรรมแก้ไขปัญหายาเสพติด กิจกรรมประเพณีและกิจกรรมการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

4. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.1. โครงสร้างการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้มีโครงสร้างการบริหาร ดังนี้

(1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้ง จำนวน 8 คน มีหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และควบคุมดูแลการบริหารงานฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย การดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

(2) คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คนและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มีหน้าที่ เป็นผู้ช่วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ และสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น นอกจากนั้นยังประกอบด้วยข้าราชการส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ผู้ปฏิบัติราชการเพื่อสนองนโยบายฝ่ายการเมืองที่กำหนดไว้เป็นแผน / โครงการ และปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการควบคุม ดูแลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดประโยชน์สูงสุดและถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

วิสัยทัศน์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้:

“องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ เป็นที่พึ่งชาวประชา มุ่งเน้นการศึกษา พัฒนาเศรษฐกิจใส่ใจคุณภาพชีวิต ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ :

1. พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้ครอบคลุมทั่วถึง
2. จัดระเบียบชุมชุนและสังคม สร้างความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. อนุรักษ์ฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เป็นเมืองน่าอยู่
4. ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
5. ส่งเสริมการศึกษา อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ส่งเสริมการลงทุน การท่องเที่ยว และ การขนส่ง
7. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
8. พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา :

1. การได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีความสะดวกและเสมอภาค
2. ประชาชนมีศักยภาพ มีการศึกษาพัฒนาความรู้ มีรายได้เพียงพอ สามารถพึ่งตนเองได้
3. การบริหารจัดการภาครัฐที่ดีแบบบูรณาการและมีส่วนร่วม

4. โรคพิษสุนัขบ้า

ลักษณะโรค เป็นโรคติดต่อที่มีอันตรายร้ายแรงจากสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมมาสู่คน เมื่อมีอาการของโรคแล้วไม่มีทางรักษาได้

สาเหตุ เกิดจากเชื้อไวรัสพิษสุนัขบ้า (Rabies virus) ซึ่งจัดอยู่ในตระกูล (Family) Rhabdoviridae สกุล (Genus) Lyssavirus, ใน Rabies virus ยังแบ่งย่อยออกเป็นอีก 7 สายพันธุ์ (serotype) แยกย่อยได้ดังนี้ Typical Rabies, Lagos Bat virus, Mokola virus, Durenhage virus, EBL (European Bat Lyssavirus), EBL2 และ ABL (Australian Bat Lyssavirus)

วิธีการติดต่อ เชื้อไวรัสในน้ำลายของสัตว์ที่เป็นโรคเข้าสู่ร่างกายผ่านแผลกัด ข่วน หรืออาจเข้าทางแผลซึ่งยังไม่หาย รอยถลอกขีดข่วนบนร่างกาย หรืออาจเข้าทางเยื่อชุ่มในปาก จมูกหรือตา ถึงแม้แยกเชื้อไวรัสนี้ได้จากน้ำลายผู้ป่วย แต่ไม่เคยมีรายงานการติดต่อโดยตรงระหว่างคนถึงคน มีรายงานพบผู้ป่วยจากการผ่าตัดเปลี่ยนกระจกตา (Corneal Transplantation) จากดวงตาของผู้ที่ตายด้วยโรคนี้ (ซึ่งพิสูจน์ได้ในภายหลัง) นอกจากนี้ยังมีผู้รายงานว่าติดต่อได้โดยหายใจเอาไวรัสที่ปลิวฟุ้งอยู่ในอากาศที่มีความเข้มข้นของเชื้อสูง เช่น ในถ้ำค้างคาว ในประเทศสหรัฐอเมริกา

ระยะฟักตัว ส่วนใหญ่เฉลี่ยในช่วง 1-3 เดือน อาจเร็วภายใน 7 วัน หรือช้ากว่านี้โดยอย่างมากไม่เกิน 1 ปี มีหลักฐานที่อาจจะยาวนานถึง 2 ปีครึ่ง ขึ้นกับตำแหน่งและลักษณะของบาดแผลว่ามีเส้นประสาทไปเลี้ยงมากหรือน้อย แผลอยู่ใกล้หรือไกลจากสมอง จำนวนเชื้อไวรัสที่เข้าไป

ระยะติดต่อ สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมทุกชนิดสามารถแพร่เชื้อได้ โดยอาจพบเชื้อในน้ำลายประมาณ 3-5 วัน ก่อนปรากฏอาการ โดยเฉพาะค้างคาวนั้นอาจขับถ่ายเชื้อได้นานหลายเดือนโดยไม่ปรากฏอาการป่วย

อาการและอาการแสดง

อาการในคน อาการนำ ได้แก่ ไข้ ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย คลื่นไส้อาเจียน ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ชาและเจ็บเสียวบริเวณแผลที่ถูกสัตว์กัดรวมทั้งบริเวณใกล้เคียง คันอย่างรุนแรงที่แผลถึงแม้แผลจะหายดีแล้วและคันตามลำตัว

อาจแบ่งเป็น 2 กลุ่มอาการได้แก่

- **แบบคลุ้มคลั่ง** เริ่มจากสติสัมปชัญญะยังปกติเริ่มกระวนกระวาย ไวต่อสิ่งเร้า เช่น แสง เสียง ลม แล้วเข้าสู่ภาวะสับสน (กระวนกระวายและสงบสลับกันเป็นระยะๆ) กลืนลำบาก ระบบประสาท

อัตโนมัติผิดปกติทำให้เกิดอาการเหงื่อออกมาก น้ำตาไหล ขนลุก ม่านตาขยาย น้ำลายมาก หลั่งอสุจิโดยควบคุมไม่ได้ (Spontaneous spermateric) ก้าวร้าว ประสาทหลอน อาจมีอาการชัก หายใจหอบ (Hyperventilation) หมดสติ และเสียชีวิตในที่สุด

- **แบบอัมพาต** เป็นอาการที่พบได้เป็นส่วนน้อย มีอาการผิดปกติของระบบประสาทอัตโนมัติเช่นเดียวกับแบบแรกแต่เกิดล่าช้ากว่า ยังพอมีสติสัมปชัญญะอยู่บ้าง เมื่อเทียบกับแบบแรกและกลุ่มอาการสมองอักเสบอื่นๆ มีอาการคล้าย Guillain-Barre syndrome (ซึ่งอาการนี้ส่วนใหญ่จะไม่มีไข้) มีอาการอัมพาตของแขนขา ไม่มี Deep tendon reflex กลั้นปัสสาวะไม่อยู่ การอ่อนแรงจะเริ่มจากบริเวณแขน ขา ที่ถูกกัดไปสู่แขนขาอื่นๆ ความรู้สึกตอบสนองต่อความเจ็บปวดลดลง มี Myoedema ซึ่งแสดงได้โดยการเคาะบริเวณที่อก กล้ามเนื้อหัวไหล่และต้นขา ซึ่งบริเวณที่ถูกเคาะจะมีรอยนูนแล้วจะหายไปภายในเวลา 2-3 วินาที พูดไม่ชัด กลืนลำบาก น้ำลายมาก อาการกลัวลม กลัวน้ำ พบได้ประมาณร้อยละ 50 ของผู้ป่วย หลังจากแสดงอาการจะมีชีวิตอยู่ได้นานกว่าแบบแรก

อาการในสัตว์ หลังจากที่สัตว์ได้รับเชื้อเข้าไปแล้ว ระยะฟักตัวของโรคในสัตว์ชนิดต่างๆ อาจแตกต่างกันอยู่บ้าง โดยทั่วไปในสุนัขจะอยู่ระหว่าง 3-8 สัปดาห์ ระยะฟักตัวของโรคนี้จะเร็วขึ้นหรือช้าลงขึ้นอยู่กับความรุนแรงของบาดแผลและตำแหน่งของบาดแผลที่เชื้อเข้าสู่ร่างกาย หากบาดแผลรุนแรงและอยู่ใกล้สมอง ช่วงระยะฟักตัวของโรคมักสั้นกว่าตำแหน่งของบาดแผลที่อยู่ที่อวัยวะส่วนปลายเมื่อพ้นระยะฟักตัวของโรคแล้ว สัตว์ที่เป็นโรคจะแสดงอาการให้เห็น ซึ่งอาการในสัตว์แต่ละชนิดอาจแตกต่างกันไปบ้าง แต่อาการที่เป็นรูปแบบชัดเจนที่สุด ได้แก่ อาการในสุนัข และสามารถนำไปเทียบเคียงให้เห็นความแตกต่างกับอาการของสัตว์ชนิดอื่นได้ อาการของโรคพิษสุนัขบ้าในสุนัขแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ คือ

- อาการนำ (Prodromal Phase) เป็นอาการเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยและพฤติกรรมที่เคยเป็นอยู่ไปในทางที่ตรงกันข้ามกับปกติ จะสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายถ้าอยู่ใกล้ชิดกับสุนัขที่เลี้ยงไว้สม่ำเสมอ อาการเริ่มแรกที่พบ ถ้าเป็นสุนัขที่เคยร่าเริงแจ่มใสชอบคลุกคลีเคล้าเคลียกับเจ้าของ มักจะมีอาการหงุดหงิด ไม่อยากเข้าใกล้ หลบซุกซ่อนตัวอยู่ตามมุมมืดต่างๆ และหากพยายามนำออกมาจากที่ซ่อน มักแสดงอาการเห่า หรืองับอย่างไม่พอใจ ส่วนสุนัขที่ปกติเคยหวาดระแวง หวาดกลัว กลับมีความกล้าเพิ่มมากขึ้น และหากสังเกตใกล้ชิดในบางรายจะพบว่า ม่านตาขยายกว้างปกติ มีการตอบสนองต่อแสงลดลง สุนัขจะแสดงอาการระยะเริ่มแรกนี้ 2-3 วัน

- อาการระยะตื่นเต้น (Recitative Phase) เป็นอาการของโรคระยะถัดมาที่เห็นชัดเจนที่สุด เมื่อผ่านพ้นอาการนำแล้ว จะมีอาการลุกลี้ลุกลนกระวนกระวานมากขึ้น พยายามจะหลบหนีออกจากบ้านหรือที่อยู่เดิม หากหลบหนีออกมาได้จะวิ่งอย่างไม่มีจุดหมาย มักแสดงอาการแปลกๆ เช่น งับลมหรือกัดกินสิ่งแปลกปลอมต่างๆ เช่น ก้อนอิฐ ก้อนหิน ดิน หญ้า หรือแม้แต่เศษไม้ มักกัดทุกสิ่งที่ขวางหน้าเป็นอาการของความบ้าคลั่งอย่างเด่นชัด หากจับกักขังจะกัดกรงอย่างรุนแรงจนเกิดบาดแผลที่ปาก หรือฟันหักโดยไม่แสดงความเจ็บปวด เสียงเห่าหอนจะผิดไปเนื่องจากเกิดอัมพาตของกล้ามเนื้อกล่องเสียง ต่อมาจะเกิดอัมพาตของกล้ามเนื้อที่เกี่ยวกับการเคี้ยวและการกลืน ทำให้ลิ้นห้อยออกนอกปากน้ำลายไหล ลิ้นมีสี

แดงคล้ำ หรือมีร่องรอยของความบอบช้ำ หรือมีสิ่งแปลกปลอมติดอยู่ที่ลิ้น ระยะต่อมาลำตัวจะแข็ง หางตก ขาหลังเริ่มอ่อนเปลี้ย ซึ่งเป็นอาการที่เริ่มเข้าสู่ระยะอัมพาต สุนัขจะแสดงอาการระยะตื่นเต้นอยู่ 1-7 วัน

- อาการระยะอัมพาต (Paralysis Phase) เป็นอาการระยะสุดท้ายของอาการของโรค สุนัขที่แสดงอาการตื่นเต้นและ/หรือดุร้ายชัดเจน อาการของระยะอัมพาตจะสั้นถึงสั้นมาก กล่าวคือ เมื่อเริ่มแสดงอาการขาหลังอ่อนเปลี้ยแล้ว ในที่สุดจะล้มลงลุกไม่ได้ อัมพาตที่เกิดขึ้นจะแผ่ขยายจากส่วนท้ายของลำตัวไปยังส่วนหัวอย่างรวดเร็ว ทำให้ตายด้วยการเกิดอัมพาตของระบบหายใจ ส่วนรายที่ไม่สังเกตเป็นอาการระยะตื่นเต้นชัดเจน หรือพบในช่วงระยะที่สั้นมาก อาจแสดงอาการระยะอัมพาตยาวนานขึ้น ในกรณีเช่นนี้จะสังเกตเห็นสุนัขมีอาการซึม ปากอ้า คางห้อยตก ลิ้นห้อยยาวออกนอกปาก น้ำลายไหลมาก มักไม่กัดผู้คนและมักแสดงอาการอยู่ 2-4 วัน แล้วอัมพาตจะแผ่ขยายทั่วตัว ทำให้ตายด้วยการเกิดอัมพาตของระบบหายใจเช่นเดียวกัน สุนัขที่แสดงอาการของโรคพิษสุนัขบ้าทั้ง 3 ระยะดังกล่าวนี้ ตั้งแต่เริ่มสังเกตเห็นอาการมักอยู่ได้ไม่เกิน 10 วัน สุนัขที่แสดงอาการระยะตื่นเต้นชัดเจน มักเรียกกันว่า “บ้าแบบดุร้าย” หรือ Furious Rabies” ซึ่งเป็นอาการที่พบเห็นได้มากกว่า “บ้าแบบซึม หรือ Dumb Rabies”

ระบาดวิทยาของโรค จากการวิเคราะห์รายงานการสอบสวนเฉพาะรายผู้เสียชีวิตโรคพิษสุนัขบ้าระหว่างปี พ.ศ. 2540-2544 ผู้เสียชีวิตทั้งหมด 271 คน จำแนกตามสถานที่ที่รับเชื้อ พบว่า ภาคกลางมีผู้ป่วย/ตาย สูงที่สุด คือ 23 จังหวัด จำนวน 150 ราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 13 จังหวัด 61 ราย ภาคใต้ 10 จังหวัด 28 ราย และภาคเหนือ 9 จังหวัด 32 รายเมื่อวิเคราะห์ตามสถานที่รับเชื้อจังหวัดที่มีจำนวนผู้ป่วย/ตายสูง 8 ลำดับแรกพบว่า กรุงเทพมหานครมีจำนวนสูงสุด และรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ นครราชสีมา ชลบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ บุรีรัมย์ ราชบุรี สงขลา สุรินทร์ นครศรีธรรมราช และพระนครศรีอยุธยา ในจำนวนนี้บางจังหวัดมีผู้เสียชีวิตด้วยโรคพิษสุนัขบ้าติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี ฤดูกาลที่พบผู้ป่วย/ตาย พบว่า เกิดขึ้นทุกเดือนในรอบปี แต่พบสูงที่สุดในเดือนมกราคม ส่วนฤดูกาลที่ผู้เสียชีวิตได้รับเชื้อพิษสุนัขบ้าเกิดขึ้นทุกเดือนในรอบปี โดยพบมากที่สุดในเดือนธันวาคมสูงถึง 29 ราย รองลงมาคือเดือนกันยายน 25 ราย และเดือนมีนาคม 23 ราย

ลักษณะการกระจายของกลุ่มอายุและเพศของผู้ป่วย/ตาย พบว่า เป็นเพศชาย 184 ราย เพศหญิง 87 ราย คิดเป็นอัตราส่วนชาย : หญิง เท่ากับ 2.1:1 (1 ปี – 77 ปี) เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ป่วยตายส่วนใหญ่เป็นเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี มีจำนวน 93 ราย (ร้อยละ 34.32) โดยกลุ่มอายุ 15 - 24 ปี มีจำนวน 34 ราย อายุ 25 - 34 ปี จำนวน 30 ราย อายุ 35 - 44 ปี จำนวน 34 ราย อายุ 45 - 54 ปี จำนวน 36 ราย อายุ 55 - 64 ปี จำนวน 23 ราย กลุ่มอายุ 65 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 ราย มัธยฐานอายุ (Median) 27 ปี เมื่อคิดเป็นอัตราตายต่อแสนประชากรจะพบว่าผู้ป่วย/ตาย สูงอยู่ใน 2 กลุ่มอายุ คือ กลุ่มอายุ 55 - 64 ปี และกลุ่มอายุ 65 ปี ขึ้นไปเสียชีวิตทั้ง 271 ราย ได้รับเชื้อพิษสุนัขบ้าจากสุนัข 223 ราย ในจำนวนนี้เป็นลูกสุนัขที่มีอายุต่ำกว่า 3 เดือน 32 ราย (ร้อยละ 14.35) สุนัขโต 191 ราย (ร้อยละ 85.65) ได้รับเชื้อพิษสุนัขบ้าจากแมว 13 ราย ในจำนวนนี้เป็นแมวที่มีอายุต่ำกว่า 3 เดือน เพียง 1 ราย ได้รับเชื้อพิษสุนัข

บ้าจากชะมด 2 ราย ที่เหลืออีก 33 ราย มีเพียงประวัติชอบเล่นคลุกคลีใกล้ชิดกับสัตว์แต่ไม่สามารถระบุได้แน่ชัดว่าได้รับเชื้อพิษสุนัขบ้าจากสัตว์ชนิดใด

จากจำนวนสัตว์ทั้ง 238 ตัว ที่เป็นสาเหตุของการเกิดโรคพิษสุนัขบ้าในคนในรอบ 5 ปีนี้ เป็นสัตว์ที่ไม่มีเจ้าของ 148 ตัว (ร้อยละ 62.20) ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าหรือไม่ทราบประวัติการฉีดวัคซีนที่แน่นอน เป็นสัตว์มีเจ้าของ 90 ตัว (ร้อยละ 37.80) ในจำนวนนี้ไม่เคยได้รับการฉีดวัคซีน 86 ตัว (ร้อยละ 95.60) มีประวัติการได้รับการฉีดวัคซีนเพียง 4 ตัว (ร้อยละ 4.4) แต่ไม่ได้รับวัคซีนเป็นประจำทุกปี มีบางตัวได้รับวัคซีนภายหลังจากที่ถูกสุนัขตัวอื่นที่มีอาการคล้ายสุนัขบ้ากัดแล้ว

รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับลักษณะของสัตว์ที่เป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดโรคพิษสุนัขบ้าในคน สามารถจำแนกเป็นรายปีได้ระยะฟักตัวของโรค สั้นที่สุด 7 วัน นานที่สุด 2462 วัน (6ปี 9 เดือน 2 วัน) โดยมีค่ามัธยฐาน(Median) 74 วัน ช่วงเวลาที่แสดงอาการ สั้นที่สุด 1 วัน สูงสุด 29 วัน โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) 3 วัน

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้เสียชีวิตเหล่านั้นไม่ได้รับวัคซีนและ/หรืออิมมูโนโกลบุลิน ป้องกันโรคหลังสัมผัสเชื้อซึ่งพบว่า ผู้เสียชีวิตที่ถูกกัดส่วนใหญ่ไม่ตระหนักถึงอันตรายของโรคพิษสุนัขบ้า คิดว่าเป็นบาดแผลทั่ว ๆ ไป จึงละเลยไม่ใส่ใจต่อการฉีดวัคซีนป้องกันโรค

การรักษา

- ไม่มีวิธีรักษาเฉพาะ มีแต่เพียงรักษาประคับประคอง และรักษาตามอาการ ถ้าแสดงอาการแล้วผู้ป่วยจะเสียชีวิตทุกราย
- กรณีผู้สัมผัสโรคที่ยังไม่มีอาการ ให้ดูแลตาม “ คู่มือการให้ภูมิคุ้มกันป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข”

มาตรการในระยะระบาด ระหว่างการสอบสวนโรค

- จัดตั้งทีมสอบสวน/หน่วยเคลื่อนที่เร็วดำเนินการควบคุมโรค ซึ่งประกอบด้วย สาธารณสุขอำเภอ หรือผู้แทนในเรื่องคน ปศุสัตว์อำเภอ หรือผู้แทนในเรื่องสัตว์ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่อยู่ในพื้นที่ที่เกิดเหตุ เจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาล/ อบต. ในพื้นที่ที่เกิดเหตุ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากโรงพยาบาลชุมชน
- ต้องรีบดำเนินการสอบสวนโรคโดยด่วน แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบสาเหตุ (แหล่งต้นตอ) ของโรคพิษสุนัขบ้าที่ชัดเจน กรณีพบว่ามีผู้สงสัยว่าเป็นโรคให้รีบเข้าไปสอบสวนโรคขณะที่ผู้ป่วยยังมีชีวิตอยู่
- ประสานงานแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ทราบผลการสอบสวน หากพาดพิงพบว่ามีการนำสัตว์ต้นเหตุหรือถูกกัดมาจากพื้นที่ใด ให้มีการประสานงานแจ้งพื้นที่นั้น เพื่อให้มีการควบคุม หรือเฝ้าระวังโรคไม่ให้แพร่ระบาดได้

- ดำเนินการติดตามหาผู้สัมผัสหรือสงสัยว่าสัมผัสโรคเพื่อให้ได้รับการรักษาอย่างถูกต้องครบถ้วน

- ดำเนินการควบคุมโรคในสัตว์นำโรคในพื้นที่ที่เกิดโรคโดยด่วน ทั้งนี้จะต้องมีการทำ Ring Vaccination โดยรอบพื้นที่นั้น หรือพื้นที่ที่ได้จากการสอบสวนโรค

- กำชับเจ้าของ หรือผู้รับผิดชอบให้ติดตามเฝ้าดูอาการสัตว์ที่ถูกสัตว์นำโรคกัดอย่างน้อย 6 เดือน (กรณีเจ้าของไม่กำจัด) ถ้ามีอาการสงสัยให้รีบแจ้งทีมสอบสวนโดยด่วน

- ให้สุขศึกษาประชาสัมพันธ์เรื่องโรคพิษสุนัขบ้าแก่ประชาชนให้เข้าใจ และตระหนักถึงอันตรายของโรค รวมทั้งการป้องกัน และควบคุมโรค

มาตรการควบคุมผู้ป่วย ผู้สัมผัส และสิ่งแวดล้อม

- การแยกผู้ป่วย : ให้แยกผู้สัมผัสโรค เพื่อป้องกันการติดเชื้อจากน้ำลายและสิ่งคัดหลั่งไปสู่ผู้อื่นตลอดระยะเวลาป่วย

- การทำลายเชื้อ : น้ำลายและสิ่งของที่ปนเปื้อนน้ำลายผู้ป่วยถึงแม้ว่าจะไม่มีรายงานการติดต่อ แต่ควรป้องกันการติดเชื้อจากน้ำลายโดยใช้ถุงมือยาง และชุดป้องกัน

- การกักกัน : ในคนไม่มี ในสัตว์ ให้กักไว้ดูอาการ 10 วัน ถ้าสัตว์ตายหรือมีอาการผิดปกติในระหว่างนี้ให้ฆ่าสัตว์นั้น แล้วส่งหัวตรวจชันสูตรโรคพิษสุนัขบ้า

- การให้ภูมิคุ้มกันแก่ผู้สัมผัส : ผู้สัมผัสโรคจากแผลเปิด หรือการสัมผัสเยื่อเมือกกับน้ำลายผู้ป่วยหรือสัตว์ควรได้รับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและอิมมูโนโกลบุลิน

- การสอบสวนผู้สัมผัสโรคและแหล่งโรค: ค้นหาผู้ป่วยเพิ่มเติม และสัตว์อื่น ๆ ที่ถูกกัด

มาตรการป้องกัน

- สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคในสุนัขซึ่งเป็นสัตว์นำโรคหลักให้มีภูมิคุ้มกันหมู่ (herd immunity) โดยการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้ได้อย่างน้อย ร้อยละ 80 ของจำนวนสุนัขทั้งหมดในพื้นที่ในเวลาใกล้เคียงกัน และการควบคุมประชากรสุนัข

- มีการเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการโดยใช้ข้อมูลจากการตรวจวินิจฉัยหัวสัตว์นำโรค ได้แก่ จำนวนหัวสุนัขที่สงสัยส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการชันสูตร และผลการตรวจพบเชื้อมีการเฝ้าระวังโรคในคน โดยอาศัยข้อมูลผู้สัมผัสโรค อันได้แก่ จำนวนผู้สัมผัสโรคที่มารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า แยกตามกลุ่มอายุ รายหมู่บ้าน/ตำบล และข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์ที่เป็นสาเหตุ รวมทั้งข้อมูลผู้เสียชีวิต (จาก รง. 506 และแบบสอบสวนโรคเฉพาะราย) ซึ่งมีสาเหตุของการเสียชีวิต และข้อมูลการได้รับการฉีดวัคซีนหรืออิมมูโกลบุลิน

โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

หลักการและเหตุผล

ด้วยศาสตราจารย์ ดร. สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์วลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ทรงมีพระปณิธานเจริญรอยตามเบื้องพระยุคลบาทของสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในการดูแลทุกข์สุขของพสกนิกรชาวไทย รวมถึงสรรพชีวิตภายใต้ร่มพระบารมีให้ได้รับความผาสุก ตราบจนทุกวันนี้ และขออัญเชิญพระกระแสรับสั่งเมื่อครั้งเสด็จทอดพระเนตรการดำนินของศูนย์ดูแลสุนัขจรจัดของกองทัพเรือ ณ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2559 ว่า “ทรงห่วงใยปัญหาโรคพิษสุนัขบ้าที่เป็นปัญหาสำคัญของชาติ” และทรงมีพระประสงค์ให้โรคพิษสุนัขบ้าให้หมดจากประเทศไทย โดยต้องค่อยเป็นค่อยไปในปี พ.ศ.2550 องค์การอนามัยโลก (WHO) และองค์การควบคุมโรคระบาดสัตว์ระหว่างประเทศ (OIE) ได้ตกลงร่วมกันกำหนดเป้าหมายให้ประเทศที่มีอุบัติการณ์ของโรคจะต้องร่วมมือกันกำจัดโรคนี้ให้หมดไปภายในปี พ.ศ.2563 ประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศหนึ่งที่ยังคงพบโรคพิษสุนัขบ้าทั้งในคนและในสัตว์ กระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จึงเร่งรัดการดำเนินงานป้องกันและควบคุม เพื่อให้โรคพิษสุนัขบ้าหมดไปจากประเทศไทย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จึงจัดทำโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ตามพระปณิธานศาสตราจารย์ ดร. สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์วลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี โดยร่วมกับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้องตี้ และเพื่อให้ประชาชนในเขตตำบลบ้องตี้ ได้มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบนำสุนัขและแมวที่เลี้ยงไปรับบริการฉีดวัคซีน เพื่อให้เกิดภูมิคุ้มกันต่อโรคพิษสุนัขบ้า ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงของประชาชนจากโรคพิษสุนัขบ้า และสร้างเครือข่ายการป้องกันควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าและบูรณาการการดำเนินงานให้ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้องตี้ โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อสนองพระปณิธานศาสตราจารย์ ดร. สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์วลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ในการดูแลทุกข์สุขของพสกนิกรชาวไทย รวมถึงสรรพชีวิตภายใต้ร่มพระบารมีให้ได้รับความผาสุก
2. เพื่อป้องกันและควบคุมไม่ให้สุนัขและแมวเป็นโรคพิษสุนัขบ้า ซึ่งจะเป็นผลให้คนและสัตว์ปลอดภัย และไม่มีผู้เสียชีวิตจากโรคพิษสุนัขบ้า
3. เพื่อให้ประชาชนที่มีสุนัขและแมวในครอบครองมีจิตสำนึกในการเลี้ยงดูสุนัข และเห็นความสำคัญในการนำสุนัขในการครอบครองไปรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและไม่ปล่อยให้สุนัขเร่ร่อนจรจัด ซึ่งจะเป็นปัญหาสังคมและเป็นพาหะนำโรคร้ายไปสู่คน
4. เพื่อกำจัดโรคพิษสุนัขบ้าให้หมดไป

5. การสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น

คุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการดำเนินชีวิต แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิต สิ่งหนึ่งที่เราไม่สามารถละเลยที่จะนึกถึงนั่นคือ ปัจจัย 4 อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคและที่อยู่อาศัย ซึ่งนับเป็นปัจจัยพื้นฐานเบื้องต้นในการดำรงชีวิต ที่สำคัญ ซึ่งมนุษย์ทุกคนจะขาดเสียมิได้ ส่วนตัวชี้วัดอื่น ๆ นั้น จากประเด็นในเรื่องนิยามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อจะเชื่อมโยงคุณภาพชีวิตกับการวัดเข้าด้วยกัน พบว่า การวัดคุณภาพชีวิตควรมีองค์ประกอบของดัชนีคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นตัวชี้วัดทางสังคมที่สำคัญจำแนกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย (Objective Well being) และตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) (Newman, 1975; Horley and Little, 1985; Hankiss, 1983; Baster, 1985)

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

2. ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ ความรู้สึก ทัศนคติ และความเข้าใจในระดับบุคคล ซึ่งดูเหมือนเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากมีความยากในการกำหนดและวัด ตัวชี้วัดนี้ถูกออกแบบมาเพื่อวัดความสุขและความพึงพอใจของมนุษย์ แนวคิดของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย สัมพันธ์กับความเข้าใจและทัศนคติในเรื่องของชีวิตที่เป็นสุขทั้งด้านครอบครัวเพื่อนฝูง และมาตรฐานความเป็นอยู่ ชี้ให้เห็นว่า การประเมินเชิงอัตวิสัยอยู่บนพื้นฐานของการรายงานความเข้าใจ ความรู้สึกและการตอบสนองของบุคคล

อย่างไรก็ดี หลังจากได้ทราบเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตแล้ว ยังมีทักษะที่จำเป็นอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับอนาคตอีก จากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ทำให้ทักษะที่สำคัญต่อการทำงานในโลกอนาคตเปลี่ยนไปเช่นเดียวกัน

โครงการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

หลักการและเหตุผล

อาศัยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 ปี พ.ศ.2562) มาตรา 67 (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการสงเคราะห์และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 ได้กำหนด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นส่วนราชการที่มุ่งให้มีการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมที่เหมาะสม และจัดสวัสดิการให้ผู้สูงอายุได้รับอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้การส่งเสริม ช่วยเหลือ สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนับว่ามีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในตำบลเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ

คุณภาพชีวิตเป็นเป้าหมายหลักของสังคม คือ ประชาชนมีสุขภาพอนามัยดีทั้งร่างกายและจิตใจ ทุกเพศทุกวัย จากการศึกษาข้อมูลพบว่าประชากรผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งด้านปริมาณและสัดส่วนต่อประชากร อีกทั้งจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดนโยบายให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพแข็งแรงตามวัย ขยายโอกาสดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกฝ่ายจักต้องร่วมมืออย่างจริงจังและต่อเนื่องในการเตรียมความพร้อมให้ผู้สูงอายุทุกคน ตลอดจนบุคคลในครอบครัวและชุมชน เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นเช่นนี้ มีผลมาจากการพัฒนาด้านสาธารณสุขและทางการแพทย์ ทำให้อัตราการตายลดลง ผู้สูงอายุจึงมีชีวิตที่ยืนยาวขึ้น แต่ผู้สูงอายุก็ยังได้รับผลกระทบจากการเสื่อมถอยของร่างกายตามวัย รวมทั้งผลของโรคเรื้อรังต่าง ๆ จึงนำไปสู่ความถอดถอยของร่างกายเกิดภาวะพึ่งพอเป็นภาระแก่ผู้ดูแล เกิดภาระทุพพลภาพในที่สุดสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุดำรงชีวิตอยู่อย่างไม่มีความสุข

จากข้อมูลของกรมการแพทย์ โดยนายแพทย์สุพรรณ ศรีธรรมา อธิบดีกรมการแพทย์ เปิดเผยว่าโรคข้อเข่าเสื่อมเป็นโรคข้อที่เกิดขึ้นจากการเสื่อมของกระดูกอ่อนข้อต่อ การเปลี่ยนแปลงเกิดจากกระบวนการเสื่อมที่ไม่สามารถกลับสู่สภาพเดิมและอาจทวีความรุนแรงขึ้นตามลำดับเป็นต้นเหตุให้เกิดภาวะทุพพลภาพโดยพบได้ประมาณร้อยละ 10 ของประชากร ที่มีอายุเกิน 55 ปีขึ้นไป ซึ่งปัจจัยเสี่ยงได้แก่ อายุที่มากขึ้นจะทำให้เป็นโรคข้อเข่าเสื่อมเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน และพบว่า ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบ้องตี้ จากการคัดกรองผู้สูงอายุ 10 เรื่อง และตรวจประเมินภาวะเสี่ยงจำแนกความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน พบว่า มีผู้สูงอายุที่มีปัญหาข้อเข่าเสื่อม จำนวน 52 คน ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันอาการข้อเข่าเสื่อมจึงจำต้องควบคุมน้ำหนัก การใช้ข้อเข่าที่ถูกต้องเหมาะสม

และที่สำคัญพบว่า การออกกำลังกายบริหารกล้ามเนื้อรอบข้ออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้กล้ามเนื้อรอบข้อแข็งแรง จึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะสามารถลดภาระโรคข้อเข่าเสื่อม ตลอดจนการป้องกันและรักษาโรคข้อเข่าเสื่อมได้เป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ มีประชากรทั้งหมด จำนวน 3,360 คน และมีจำนวนผู้สูงอายุ จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ซึ่งจักเห็นได้ว่ามีแนวโน้มที่จักเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาข้อเข่าเสื่อมในผู้สูงอายุดังกล่าว และแนวทางการลดภาระโรคข้อเข่าเสื่อม ตลอดจนการป้องกันและรักษาโรคข้อเข่าเสื่อมในผู้สูงอายุ จึงได้คิดเห็นและจัดทำนวัตกรรม “สายรัดข้อเพื่อสุขภาพ (Wristbands for health)” และจัดทำโครงการส่งเสริมสนับสนุนนวัตกรรมสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้ในการบริหารข้อเข่า รวมถึงข้อต่อต่าง ๆ ของร่างกาย อันจะนำมาซึ่งสุขภาวะข้อเข่าที่ดีของผู้สูงอายุต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสร้างเสริมสุขภาพข้อเข่าที่ดีของผู้สูงอายุ
2. เพื่อฟื้นฟูสภาพผู้ที่มีปัญหาข้อเขา และ ปัญหาการเคลื่อนไหวกล้ามเนื้อ
3. เพื่อให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญของการออกกำลังกาย

6. งานป้องกันและสาธารณภัย

ความหมายของสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ความหมายของ สาธารณภัยไว้ว่า หมายถึง ภัยหรืออันตราย ที่ทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งอื่นๆ อย่างรุนแรง ประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้

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

สาธารณภัย แบ่งตามลักษณะการเกิดหรือสาเหตุได้เป็น 2 ประเภท คือ สาธารณภัย ธรรมชาติและสาธารณภัยจากมนุษย์ ได้แก่

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

1) อุทกภัย เป็นภัยอันเกิดจากภาวะน้ำท่วมจากพายุ ฝนตกหนัก พายุหมุน การทำลายป่า การทรุดตัวของดิน ลักษณะอาจเป็นน้ำท่วมเฉียบพลันหรือแบบค่อยเป็นค่อยไป

2) วาตภัย คือภัยที่เกิดจากแรงลมและพายุ สามารถแบ่งลักษณะของวาตภัยได้ตามความเร็วลม สถานที่ที่เกิดวาตภัย เช่น พายุฟ้าคะนอง พายุดีเปรสชั่น พายุโซนร้อน พายุไต้ฝุ่น

3) อัคคีภัย คือภัยที่เกิดจากเพลิงไหม้ เป็นภัยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต และทรัพย์สิน มีแนวโน้มในการเกิดขึ้นบ่อยและสร้างความสูญเสียมากขึ้นทุกปี

4) อากาศหนาวผิดปกติ เช่น ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งมีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง ประกอบกับได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ที่พัดพาความหนาวเย็นจากจีน เข้าสู่พื้นที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนที่อยู่บริเวณหุบเขาและเชิงเขาได้รับความหนาวเย็นซึ่งพบว่าในบางปีของฤดูหนาวจะมีอุณหภูมิต่ำมาก

5) ภัยแล้ง เป็นภัยที่ทำให้เกิดความอดอยาก ขาดแคลน เนื่องจากการขาดน้ำในประเทศไทยมักเกิดจากขาดฝน ความแห้งแล้งของพื้นที่ก่อให้เกิดผลเสียในการผลิตผลทางการเกษตร

6) แผ่นดินถล่ม ในประเทศไทยมักพบแผ่นดินถล่มเกิดขึ้นเนื่องจากมีฝนตกหนักมากเกิดจากดินบริเวณภูเขาอุ้มน้ำไว้จนเกิดการอิ่มตัว และไม่สามารถอุ้มน้ำไว้ได้อีกจึงพังทลายลงมา ซึ่งส่วนมากจะเกิดพร้อมกับอุทกภัย

7) การระบาดของโรค เช่น อหิวาตกโรค โรคฉี่หนู

8) ภัยจากฝูงสัตว์และแมลง

สาธารณภัยจากมนุษย์ เป็นสาธารณภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ โดยอาจเกิดจากสิ่งประดิษฐ์ของมนุษย์ ที่ประดิษฐ์เพื่อความสุขสบาย หรือเพื่อประหัตประหารกัน เช่น

1) ภัยจากการจราจร ได้แก่ ทางอากาศ ทางบก ทางน้ำ ทางราง

2) ภัยจากการประกอบอาชีพ ทั้งภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม เช่น อุบัติเหตุจากการใช้เครื่องมือเครื่องจักร อุบัติเหตุจากความร้อน อุบัติเหตุจากการตกจากที่สูง อุบัติเหตุจากความไม่เป็นระเบียบ เป็นต้น

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

4) ภัยจากไฟฟ้า อัคคีภัย ทำให้เกิดการบาดเจ็บ สูญเสียชีวิตจากแผลไหม้ ความร้อน ควันไฟ การขาดอากาศ

5) ภัยจากวัตถุที่เป็นอันตราย ได้แก่ ภัยจากวัตถุอันตรายที่ใช้อุตสาหกรรมการเกษตร สาธารณสุข อุปโภคและบริโภค

6) ภัยจากความเจริญทางเทคโนโลยี ความเจริญก้าวหน้าดังกล่าว จะมีความเสี่ยงสูงมากขึ้น เมื่อเกิดสาธารณภัย เช่น เมื่อเกิดไฟไหม้ของอาคารสูง ระบบการเคลื่อนย้ายย่อมช้า และมีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าอาคารปกติ รวมทั้งเกิดพิษจากสารเคมีที่ใช้กับเฟอร์นิเจอร์ของอาคารหรือแม้กระทั่งเครื่องใช้

ประจำสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ น้ำยาลบคำผิด ฯลฯ การมีมาตรการความปลอดภัยที่ดี ก็อาจจะเป็นความเสี่ยงเมื่อเกิดสาธารณภัย เช่น ประตูที่ใช้ระบบเปิดปิดอัตโนมัติ หรือลิฟท์ที่ขัดข้อง

สรุปได้ว่า สาธารณภัย หมายถึง ภัยหรืออันตรายที่เกิดขึ้นกับคนหมู่มาก ในทุกเวลาหรือทุกสถานที่ อาจเกิดขึ้นอย่างกะทันหันหรือค่อย ๆ เกิดขึ้นก็ได้ มีทั้งภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และเกิดขึ้นจากมนุษย์ เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และสิ่งอื่นๆ อย่างรุนแรง เกิดความต้องการในสิ่งจำเป็นพื้นฐานอย่างรีบด่วนสำหรับผู้ประสบภัย

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะดำเนินการอย่างครบวงจรวัฏจักรของสาธารณภัย ในแนวทางการปฏิบัติการในเชิงรุก (Proactive Approach) ซึ่งจะเป็นการป้องกันและลดผลกระทบ การเตรียมความพร้อม การจัดการในภาวะฉุกเฉิน และการฟื้นฟูบูรณะ โดยมีแนวทางและกิจกรรมที่สำคัญให้สอดรับกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2550 แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พระราชบัญญัติงบประมาณ และระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ.2548 โดยแผนงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นแผนงานระยะ 5 ปี มีการแบ่งกระบวนการออกเป็น 3 ระยะของการจัดการสาธารณภัย ดังนี้

ระยะก่อนเกิดสาธารณภัย

มาตรการการป้องกันและลดผลกระทบ เป็นการปรับระบบการบริหารจัดการสาธารณภัย ให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญสาธารณภัยต่างๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัยเป็นการลดความรุนแรงและลดความสูญเสียจากสาธารณภัยที่มีต่อประชาชนในพื้นที่ให้มีความเสี่ยงให้มีน้อยที่สุด ได้แก่

(1) การป้องกันสาธารณภัยโดยใช้มาตรการด้านโครงสร้าง

(2) การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัยให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเชื่อมต่อระบบข้อมูลได้ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น

มาตรการในการเตรียมความพร้อม เป็นการสร้างระบบการเตรียมความพร้อมและแนวทางปฏิบัติในการรับมือกับสาธารณภัยที่จะเกิดขึ้น เพื่อลดภาระในการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐเมื่อเกิดสาธารณภัย ได้แก่

(1) การจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับชุมชน

(2) การพัฒนาระบบการพยากรณ์และการแจ้งเตือนภัย ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น

(3) การพัฒนาศักยภาพของระบบสื่อสาร

(4) การฝึกซ้อมแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ

(5) การเตรียมปัจจัยสี่เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย

(6) การเตรียมสนับสนุนด้านทรัพยากรและพลังงาน เพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(7) การเตรียมบุคลากรเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(8) การเสริมสร้างความพร้อมของท้องถิ่นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระยะระหว่างเกิดสาธารณภัย

มาตรการการจัดการในภาวะฉุกเฉิน เป็นการเตรียมการที่จำเป็นให้สามารถเผชิญและจัดการสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเพื่อให้การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียจากสาธารณภัยให้มีน้อยที่สุด ได้แก่

(1) การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ

(2) การเชื่อมโยงระบบติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ใช้งานได้ขณะเกิดภัย

(3) การสนธิกำลังเข้าช่วยเหลือและควบคุมสถานการณ์ โดยเน้นการปฏิบัติการค้นหาและช่วยชีวิต และการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลผู้ประสบภัย รวมทั้งการซ่อมแซมฉุกเฉิน

(4) การรักษาพยาบาลผู้ประสบภัย โดยการจัดระบบการแพทย์และการสาธารณสุขฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) การจัดการศพ โดยการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เก็บรักษาศพ และการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

(6) การประชาสัมพันธ์ โดยการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ และจัดทำข่าวสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทุกระยะ เพื่อลดความตื่นตระหนก

ระยะหลังจากเกิดสาธารณภัย

มาตรการในการจัดการหลังเกิดภัย เพื่อบรรเทาทุกข์ขั้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว ได้แก่

(1) การให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

(2) การฟื้นฟูสภาพจิตใจผู้ประสบภัย

(3) การฟื้นฟูด้านพืช ปศุสัตว์ ประมง

(4) การบูรณะสิ่งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่เสียหาย

(5) การฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานที่เสียหาย

(6) การจัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ประสบภัย ให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ปลอดภัยและน่าอยู่

(7) การรายงานและติดตามประเมินผล โดยการจัดทำรายงานความเสียหายจากสาธารณภัย และติดตามประเมินผลการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยและการฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัย

การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภคจากปัญหาความแห้งแล้ง

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

- ความแห้งแล้งด้านอุตุนิยมวิทยา หมายถึงปริมาณหยาดน้ำฟ้า (precipitation) ที่ต่ำกว่าปกติ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ ได้แก่ สภาวะที่มีฝนน้อยหรือไม่มีฝนเลยในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งตามปกติควรจะต้องมีฝน 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 การเกิดภัยแล้งอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้แหล่งน้ำตามธรรมชาติตื้นเขิน ระดับน้ำใต้ดินเปลี่ยนแปลง พื้นที่ที่เคยอุดมสมบูรณ์เกิดความแห้งแล้ง เกิดการกัดเซาะของหน้าดิน และการทิ้งร้างไม่ได้ใช้ประโยชน์ของที่ดิน

2. ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้ผลผลิตด้านเกษตรกรรม และอุตสาหกรรมลดลง รวมทั้งกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เช่น ผลผลิตทางการเกษตรคุณภาพต่ำ ทำให้ราคาผลผลิตลดลง เกิดความยากจน และเกิดการสูญเสียจากการทิ้งร้างที่ดิน

3. ผลกระทบทางด้านสังคม เกิดการละทิ้งถิ่นฐานเข้ามาทำงานในเมืองใหญ่ เกิดผลกระทบในด้านสุขภาพอนามัย การจัดการคุณภาพชีวิตลดลง และเกิดความขัดแย้งในการใช้น้ำ

7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมายถึง สถานที่ดูแลและให้การศึกษาเด็ก อายุระหว่าง 3 - 5 ปี มีฐานะเทียบเท่าสถานศึกษา 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 และได้มาตรฐานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็กได้อย่างมีคุณภาพ 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 รั้วสภาพแวดล้อมและมลภาวะ เป็นต้น

2.3 ด้านความปลอดภัย เป็นการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น การกำหนดมาตรการป้องกันความปลอดภัย และมาตรการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น

3. ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร

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

4. ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน

เป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน เช่น 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 มีคุณสมบัติ เช่นเดียวกับผู้ดูแลเด็ก 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 โดยให้โอกาสเด็กเรียนรู้จากสิ่งของและผู้คนที่อยู่รอบข้าง ซึ่งเด็กจะเรียนรู้โดยประสาทสัมผัสทั้งห้า การเคลื่อนไหวการเล่น และการลงมือกระทำ ดังนั้น ผู้ดูแลเด็กจะต้องส่งเสริมให้โอกาสเด็กได้พัฒนาอย่างเต็มที่รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับเด็กด้วยคำพูด และกิริยาท่าทางที่นุ่มนวล อ่อนโยน แสดงความรักความอบอุ่นต่อเด็ก

3) สังเกตและบันทึกความเจริญเติบโต พฤติกรรมพัฒนาการต่าง ๆ ของเด็กเพื่อจะได้เห็นความเปลี่ยนแปลงทั้งปกติ และผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเด็ก ซึ่งจะนำไปสู่การค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขได้ทันท่วงที

4) จัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เหมาะสมในการพัฒนาเด็กทุกด้าน ทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารให้สะอาด มีความปลอดภัย และเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก

5) ประสานสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง และสมาชิกในครอบครัวตลอดจนเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครองและสมาชิกในครอบครัวเพื่อทราบถึงพฤติกรรม พัฒนาการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง

6) มีการพัฒนาตนเองในทางวิชาการ และอาชีพ ใฝ่หาความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 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 ดับเบิลยูซีเอ 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 ศูนย์สื่อประจำหมู่บ้านของสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์สงเคราะห์เด็กปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในชุมชน (กรุงเทพมหานคร) ข้าราชการครู หรือข้าราชการอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ทรงความรู้ หรือที่เกษียณอายุแล้ว เป็นต้น

2.4 ผู้ประกอบอาหาร ควรมีบทบาทหน้าที่ในการประกอบอาหารให้ถูกสุขลักษณะ ถูกอนามัย และโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัย รวมทั้งการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การจัดสถานที่เตรียมและปรุงอาหาร จัดเครื่องสุขภัณฑ์เครื่องครัวสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดการขยะถูกสุขลักษณะ

2.5 ผู้ทำความสะอาด ควรมีบทบาทหน้าที่ในการทำความสะอาด ดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งภายใน และภายนอกอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้แก่ บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้แต่งตั้งโดยกำหนดจำนวนตามความเหมาะสม 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 สนับสนุนความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับชุมชน ให้สามารถร่วมกันวางแผน 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 แนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะต้องคำนึงถึงขอบข่ายของงานสายการบังคับบัญชาและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาต้องบริหารจัดการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยจะต้องจัดให้มีการประเมินตนเองทุกปี เพื่อตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการจัดการการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสามารถให้การดูแล และพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน ควรพิจารณาจัดแบ่งงานที่จะต้องปฏิบัติในการบริหารจัดการศูนย์ฯ ให้ครอบคลุมลักษณะงาน

8. การบริหารจัดการศูนย์พักคอยในชุมชน

เพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในชุมชน ลดอาการรุนแรงและการเสียชีวิตจาก COVID-19 การ จัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในชุมชนเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการบริหารจัดการ COVID-19 โดยได้มี แนวทางการแยกตัวผู้ป่วย COVID-19 ในชุมชนที่จัดทำโดยกรมการแพทย์และภาคีเครือข่าย ที่กำหนดให้ศูนย์ พักคอยในชุมชน (Community Isolation Center) ควรจัดตั้งในชุมชนที่ยอมรับการดูแลผู้ป่วยในชุมชนได้ สถานที่สามารถรองรับผู้ติดเชื้อหรือผู้ป่วยที่มีอาการเล็กน้อยได้ประมาณ 200 คน และมีการจัดการสุขาภิบาล สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้เพิ่มเติมประเด็นในการบริหารจัดการศูนย์ พักคอยในชุมชน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น คือ

การกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์พักคอยในชุมชน

- ควรจัดตั้งศูนย์พักคอยในชุมชนในพื้นที่ที่มีระยะห่างจากชุมชนพอสมควร เป็นที่ยอมรับของชุมชน มี โครงสร้างอาคารสถานที่ที่สามารถรองรับผู้ป่วยตามจำนวนที่กำหนด รวมทั้งมีการจัดการขยะติดเชื้อและ น้ำเสียที่ถูกหลักสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมหรือตามหลักเกณฑ์แนวทางการจัดตั้งศูนย์แยกกักตัวในชุมชนที่ กรมอนามัยกำหนด2
- ภายในศูนย์พักคอยในชุมชนควรมีการแบ่งพื้นที่แยกหญิง-ชาย และพื้นที่ของผู้ป่วยที่รอผลตรวจ RTPCR (กรณีเกณฑ์รับเข้าศูนย์กำหนดว่าต้องมีผลการตรวจ RT-PCR ยืนยัน)
- สถานที่ปฏิบัติงานหรือที่พักของเจ้าหน้าที่ควรอยู่ห่างจากห้องพักของผู้ป่วย หรือแยกอาคารพักผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ออกจากกัน มีการคำนึงถึงทิศทางลมเพื่อป้องกันไม่ให้อากาศไหลจากผู้ป่วยมายังเจ้าหน้าที่และคำนึงถึงการหมุนเวียนของอากาศภายในห้องปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม
- มีการแยกพื้นที่ ได้แก่ เส้นทางสำหรับเจ้าหน้าที่ การขนย้ายอุปกรณ์ อาหาร และผู้ป่วยอย่างชัดเจน จัดทำป้ายแสดงและมีผนังกั้นในระยะความสูงที่เหมาะสม
- มีระบบการรักษาความปลอดภัยตามบริบทของพื้นที่

การนำและการบริหารจัดการ

- ศูนย์พักคอยในชุมชนต้องมีโรงพยาบาลแม่ข่ายที่ชัดเจน มีการแต่งตั้งผู้จัดการศูนย์เพื่อรับผิดชอบการ บริหารจัดการศูนย์ทั้งในเชิงอาคารสถานที่ กำลังคน พัสดุ ยาและเวชภัณฑ์ และการประสานงานกับ หน่วยงานต่างๆ
- มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ข่าย, ศูนย์บริการสาธารณสุข (กรณีจัดตั้งใน กทม.), โรงพยาบาลสนาม (ถ้ามีการจัดตั้ง), ศูนย์พักคอยในชุมชน และทีมรับผิดชอบการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน (ถ้ามี การจัดตั้ง)

▪ ผู้ที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันกำหนดเป้าหมายของการจัดตั้งศูนย์พักคอยที่ชัดเจน เพื่อเป็นจุดรวมพลังของ ทีม และเพื่อการสื่อสารสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

บทบาทหน้าที่ของศูนย์พักคอยในชุมชน ควรครอบคลุม

▪ การดูแลผู้ป่วยภายในศูนย์ ซึ่งครอบคลุมการดูแลเบื้องต้นทางการแพทย์การป้องกันการแพร่กระจาย เชื้อ รวมทั้งการดูแลทั่วไป เช่น เรื่องอาหาร การรับฝากของจากญาติ

▪ บทบาทหน้าที่อื่นที่อาจได้รับมอบหมาย เช่น

- การดูแลผู้ป่วยที่บ้าน (Home Isolation) ผ่านระบบ telemedicine รวมถึงการจัดระบบ logistics ของอาหาร ยา และอุปกรณ์การแพทย์ที่จะช่วยสนับสนุนการ ดูแลตนเองของผู้ป่วยที่บ้าน

- การทำหน้าที่ Comprehensive COVID-19 Response Team (CCRT) ซึ่งควรครอบคลุมทั้งการทำ Antigen Test Kit เพื่อแยกผู้ที่ติดเชื้อออกจากชุมชน และการ ฉีดวัคซีนให้กลุ่มเสี่ยง

ผู้ป่วยและผู้รับผลงาน

▪ ควรมีการวางกฎ กติกาและมารยาท ของการอยู่ร่วมกันที่ศูนย์พักคอย

▪ ควรส่งเสริมให้มีการแต่งตั้งตัวแทนของผู้ป่วยที่รักษาตัวอยู่ในศูนย์เป็นผู้ประสานงานหลักกับเจ้าหน้าที่ เพื่อทำกิจกรรมซึ่งเป็นการช่วยเหลือดูแลกันเอง เช่น การทำความสะอาดที่พัก กิจกรรมออกกำลังกาย การดูแลสภาพแวดล้อม

▪ ควรสร้างระบบพี่เลี้ยงภายในศูนย์พักคอย โดยให้ผู้ป่วยที่เข้ามาอยู่ที่ศูนย์พักคอยก่อน หรือเป็นผู้ป่วยที่ หายแล้วและได้รับการว่าจ้างมาเป็นผู้ดูแล ช่วยเหลือดูแลให้คำแนะนำผู้ป่วยรายใหม่ เพื่อให้ผู้ป่วยใหม่ สามารถปรับตัวเข้ากับการใช้ชีวิตที่ศูนย์พักคอยได้รวดเร็วขึ้น

▪ การจัดการเสื้อผ้าของผู้ป่วย ถ้าเป็นไปได้ควรให้ผู้ป่วยเตรียมมาให้เพียงพอตลอดช่วงที่พักที่ศูนย์พัก คอย เพื่อลดปัญหาที่เกิดจากการซักเสื้อผ้า

ระบบข้อมูลและสารสนเทศ

▪ มีการติดตั้งกล้องทีวีวงจรปิดและระบบสื่อสารอื่นๆ ให้เพียงพอ เพื่อช่วยในการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งการ สื่อสารกรณีฉุกเฉิน เช่น ไลน์กลุ่ม หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

▪ มีข้อมูลพื้นฐานและระบบสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการดูแลผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถรวบรวมเป็น สถิติ เพื่อการวิเคราะห์และจัดทำแผนการปรับปรุงบริการ

กำลังคน

▪ ควรใช้บุคลากรทางการแพทย์ให้น้อยที่สุด เพื่อระดมบุคลากรทางการแพทย์ไปรักษาผู้ป่วยที่มีอาการ หนักที่โรงพยาบาล อาจใช้การสื่อสารผ่าน social media กับทีมงานของศูนย์แทนการต้องให้บุคลากร ทางการแพทย์มานั่งประจำที่ศูนย์ตลอดเวลา

▪ ควรกำหนดจำนวนของอาสาสมัครหรือลูกจ้างที่ต้องใช้ในแต่ละช่วงเวลา ในการดูแลผู้ป่วยร่วมกับ บุคลากรทางการแพทย์โดยมีการมอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน

▪ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในศูนย์ เพื่อระงับเหตุไม่พึง ประสงค์ เช่น การลอบนำสุราและยาเสพติดเข้ามาในศูนย์ การหลบหนีจากศูนย์

การปฏิบัติการ

▪ มีการวางขั้นตอนการทำงาน, จัดทำ Work Instruction และจัดปฐมนิเทศให้กับทีมบุคลากรทางการแพทย์ อาสาสมัคร และลูกจ้าง ที่หมุนเวียนกันเข้ามาปฏิบัติงานที่ศูนย์พักคอย

▪ กรณีศูนย์พักคอยรับผิดชอบการจัดส่งอาหาร ยา และสิ่งของอื่นๆ ให้ผู้ป่วยที่บ้าน (Home Isolation) ด้วย ควรมีการนำแนวคิด logistics มาประยุกต์ใช้ เช่น การกำหนดขอบเขตอาณาบริเวณที่ผู้ส่งของหนึ่ง คนจะรับผิดชอบ (Milk Run), การสร้างจุดพักเพื่อกระจายสิ่งของต่อ, การสร้างระบบและควบคุมการ เบิกจ่ายของ หรือ stock ยาย่อยในระดับตำบล (ถ้ามี)

ระบบการดูแลผู้ป่วยในศูนย์พักคอยในชุมชน

▪ ควรมีบอร์ดขนาดใหญ่ซึ่งแสดงผังเตียงและชื่อผู้ป่วย เพื่อสะดวกต่อการดูภาพรวมและการติดต่อสื่อสาร กับผู้ป่วยแต่ละราย

▪ เมื่อแรกรับ ต้องมีการซักประวัติเพื่อประเมินความเสี่ยงก่อนที่จะรับผู้ป่วยเข้ารักษาในศูนย์พักคอย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลตามแนวทางที่กรมการแพทย์กำหนด

▪ มีการให้ความรู้ในการดูแลตนเองประจำวันแก่ผู้ป่วยทุกราย เช่นการวัดไข้ ความดันโลหิต และระดับ ออกซิเจนในเลือด ทั้งนี้ศูนย์จัดเตรียมอุปกรณ์ ได้แก่ ปรอทวัดไข้เครื่องวัดความดันโลหิต และเครื่องวัด ออกซิเจนที่ปลายนิ้ว ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถดูแลอาการเจ็บป่วยกันเองได้และมีระบบการ ปรึกษาทีมงานของศูนย์เฉพาะเมื่อมีอาการแย่ลง

▪ ควรมีการจัดกิจกรรมผ่อนคลาย ออกกำลังกายและสันทนาการอื่นๆ ตามสมควร เพื่อเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ของผู้ป่วยที่พักอยู่ในศูนย์และเสริมสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

▪ ควรวางขั้นตอนในการส่งตัวผู้ป่วยที่อาการดีขึ้นแล้วกลับบ้านของตัวผู้ป่วยเอง เพื่อลดอคติและความกลัว ที่อาจเกิดขึ้นได้ในชุมชน

▪ ควรมีการจัดเตรียมเตียงสนาม รวมทั้งมีการฝึกซ้อมขั้นตอนการปฐมพยาบาลและการส่งต่อ กรณีเกิด เหตุฉุกเฉินหรือผู้ป่วยมีอาการทรุดลงอย่างรวดเร็ว

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

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

แวหะมะ จินาแวและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยู่งอ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.56) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาต่างกันพบว่า กลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ้มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรีเป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา รับบริการมีความพึง

พอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมในเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

สโรชา แพร่ภาษา (2549) ได้วิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรามีอันดับมากที่สุดคืองานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่นการซ่อมเกรดปรับถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.60 ส่วนอันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 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 และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ 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 กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ ห้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรนา ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ 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 ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 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 สถานภาพ สมรส 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 ผลการทดสอบสอบสมมติฐานได้พบว่า 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 และระดับการศึกษาความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ส านักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความ สัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

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

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุป

ได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

โกมล ปานแจ่ม (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัย ส่วนบุคคลได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ รายได้และทดสอบสมมติฐาน 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 ประถมศึกษาหรือต่ำ กว่าอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/เดือน หรือต่ำ กว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไป น้อย 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 และด้านการ ประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 49 ปี มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1 – 3

ครั้ง/เดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิทใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการ บริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การบริการข้อมูลมีความทันสมัย ความสะดวกที่ได้รับจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน การจัดลำดับก่อน – หลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน และความเหมาะสม เงื่อนไขในการบริการเงิน ฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ จำนวนพนักงาน ในการบริการและความสามารถแนะนำ และเชิญชวนใช้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีทางเข้าสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการและความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดใน ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการ ให้บริการโดยรวมมาก ที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัด กิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ

มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย การส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคม และประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับเวลามากที่สุด แลในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

โสภณ วีระวัฒนยิ่งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ โดยผลจาก การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและตรง เวลา ช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่าเดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตั๋วโดยสารร่วม การเดินทางหลายสถานที่ในวันหนึ่งวัน และอันดับสี่ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุมเนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ใน การใช้รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ มาแล้วอาจจะมั่นใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญ ด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมา

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

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,360 คน แยกเป็นชาย 1,732 คน และ หญิง 1,632 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,234 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2564)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวนประชากร		
			หญิง (คน)	ชาย (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
1	บ้านบ้องตี้บน	291	383	418	801
2	บ้านบ้องตี้ล่าง	327	482	480	962
3	บ้านท้ายเหมือง	169	285	306	591
4	บ้านทุ่งมะเซอย่อ	447	482	524	1,006
รวมทั้งสิ้น		1,234	1,632	1,732	3,360

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

N = จำนวนประชากร = 3,360

n = กลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{3,360}{1 + (3,360 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,360}{9.40}$$

$$= 357 \text{ คน}$$

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 3,360 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 357 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบรูณ์ผู้ประเมินจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 360 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานป้องกันและระงับโรคติดต่อโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า
2. งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอน้ำใช้)
4. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565

การสร้างเครื่องมือในการประเมินผล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

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

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

1. งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า
2. งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอน้ำใช้)
4. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

พิสัย (Range : R) = คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำที่สุด

= 8 - 0 = 8

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

= 8/8 = 1.00

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.92

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 360 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

1) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมาเลขคณิต เป็นต้น

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน = ค่าเฉลี่ย

ΣX แทน = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

N แทน = จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

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

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

หรือ

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

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 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\overline{X}$ 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) ละค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมการแปลความหมายดังนี้

คะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการมาก

คะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการน้อย

คะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีตอการบริการน้อยที่สุด

สำหรับ S.D. ใช้เกณฑ์ไม่เกิน 1.00

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) โดยเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า
2. งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอน้ำใช้)
4. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยต่อปี

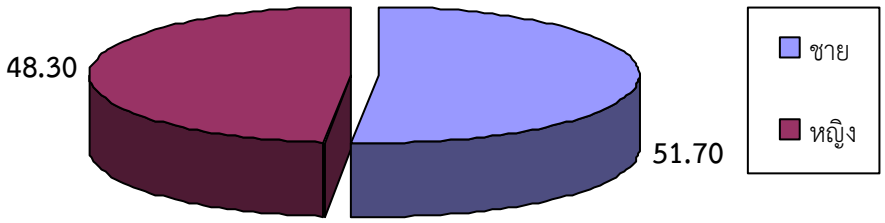
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 360 คน จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า งานบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โครงการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	186	51.70
หญิง	174	48.30
รวม	**360**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30

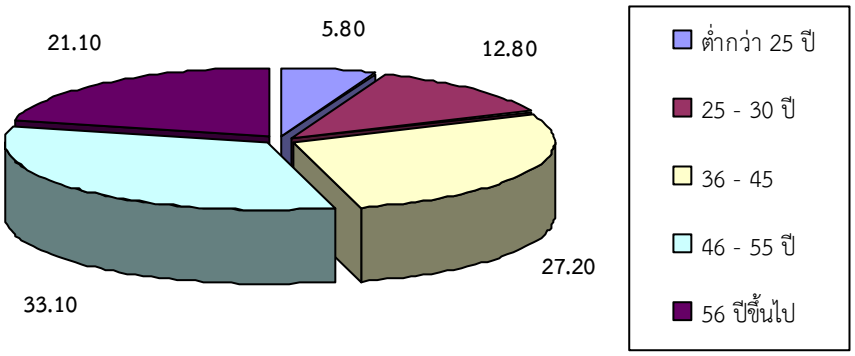


ภาพที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	21	5.80
25–35 ปี	46	12.80
36–45 ปี	98	27.20
46–55 ปี	119	33.10
56 ปีขึ้นไป	76	21.10
รวม	**360**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 46–55 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 รองลงมามีอายุ 36–45 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 อายุ 25–35 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

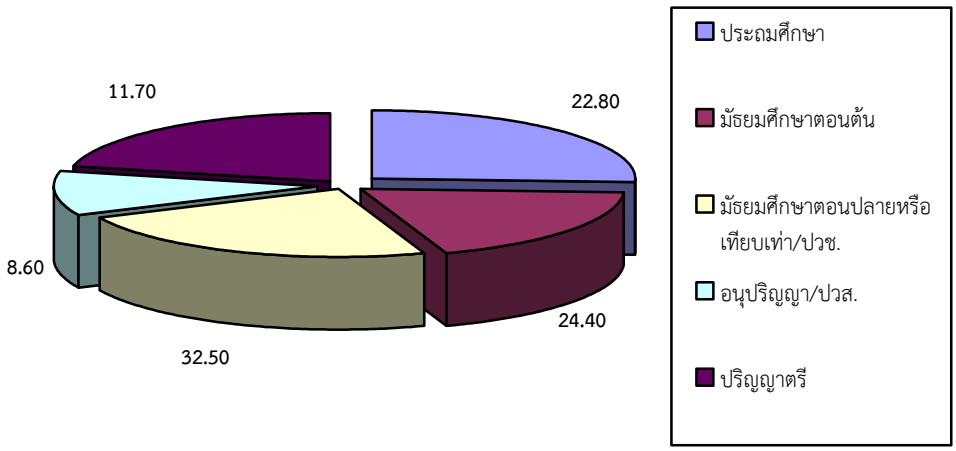


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	82	22.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	88	24.40
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	117	32.50
อนุปริญญา /ปวส.	31	8.60
ปริญญาตรี	42	11.70
รวม	**360**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 40 ระดับประถมศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

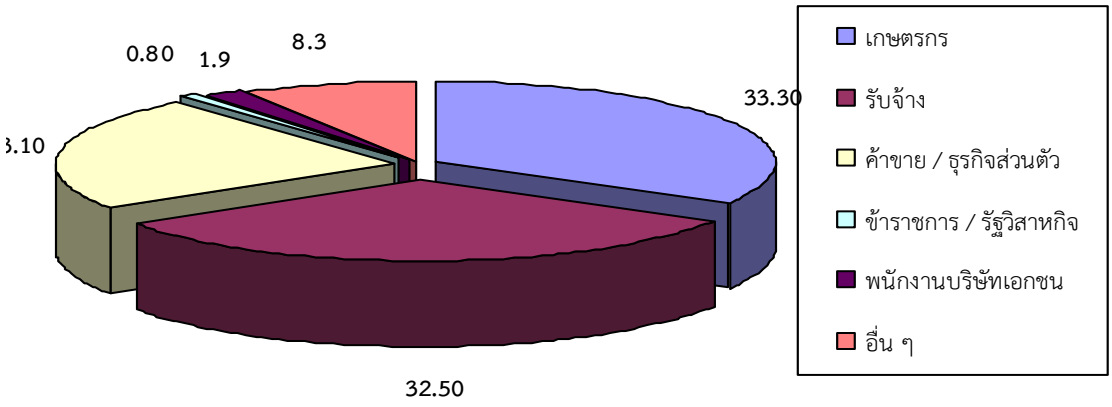


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	120	33.30
รับจ้าง	117	32.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	83	23.10
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	0.80
พนักงานบริษัทเอกชน	7	1.90
อื่น ๆ	30	8.30
รวม	**360**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 อื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 พนักงานบริษัทเอกชน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

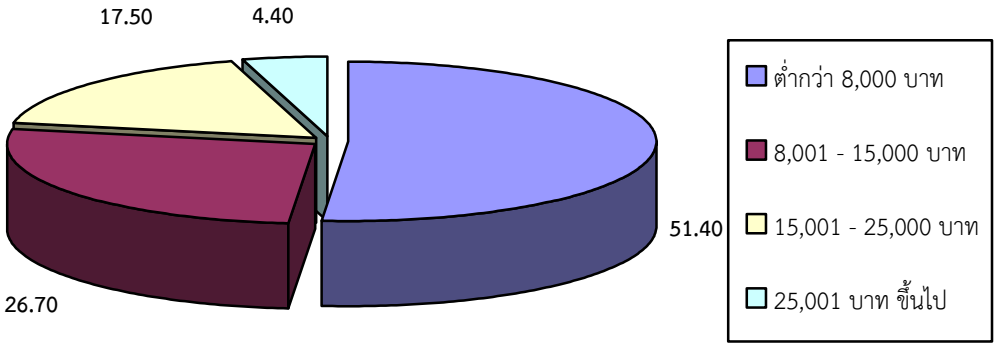


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	185	51.40
8,001–15,000 บาท	96	26.70
15,001–25,000 บาท	63	17.50
25,001 บาทขึ้นไป	16	4.40
รวม	**360**	**100.00**

จากตารางที่ 6พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมา คือรายได้ 8,001–15,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รายได้ 15,001–25,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และ รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

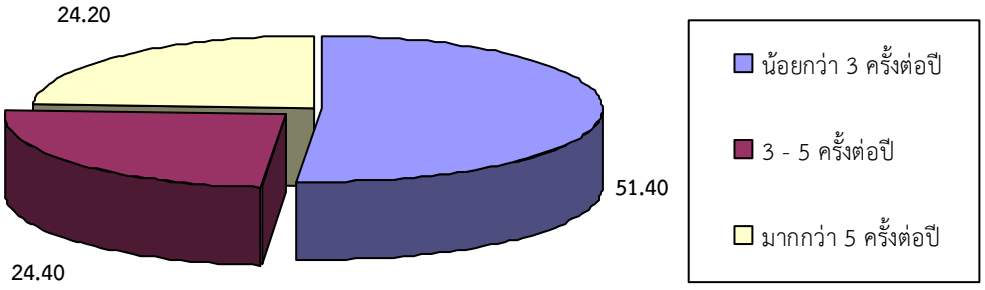


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 7จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจาก อบต.โดยเฉลี่ยต่อปี	**จำนวน**	**ร้อยละ**
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	185	51.40
3–5 ครั้งต่อปี	88	24.40
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	87	24.20
รวม	**360**	**100.00**

จากตารางที่ 7พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมา คือ 3–5 ครั้งต่อปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ตามลำดับ



ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1.งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า	**4.562 (91.24)**	**0.57**	**มากที่สุด**
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.56 (91.20)	0.59	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.59 (91.80)	0.56	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53 (90.60)	0.58	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55 (91.00)	0.56	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.58 (91.60)	0.56	มากที่สุด
2.งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น	**4.742 (94.84)**	**0.48**	**มากที่สุด**
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.71 (94.20)	0.52	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.77 (95.40)	0.45	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79 (95.80)	0.43	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70 (94.00)	0.53	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.74 (94.80)	0.49	มากที่สุด
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(การขอน้ำใช้)	**4.580 (91.60)**	**0.57**	**มากที่สุด**
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.60 (92.00)	0.60	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.55 (91.00)	0.59	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60 (92.00)	0.61	มาก ที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57 (91.40)	0.55	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.58 (91.60)	0.53	มากที่สุด
4. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	**4.612 (92.24)**	**0.52**	**มากที่สุด**
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.66 (93.20)	0.48	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63 (92.60)	0.52	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58 (91.60)	0.54	มากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57 (91.40)	0.55	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.62 (92.40)	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ) สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
5.งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย	**4.774 (95.48)**	**0.46**	**มากที่สุด**
5.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81 (96.20)	0.46	มากที่สุด
5.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78 (95.60)	0.45	มากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79 (95.60)	0.44	มากที่สุด
5.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.74 (94.80)	0.49	มากที่สุด
รวม	**4.654 (93.08)**	**0.52**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.654 คิดเป็นร้อยละ 93.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.774 คิดเป็นร้อยละ 95.48 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.742 คิดเป็นร้อยละ 94.84 ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.612 คิดเป็นร้อยละ 92.24 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.580 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และความพึงพอใจในด้านงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.562 คิดเป็นร้อยละ 91.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า								
1. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	223 (61.90)	118 (32.80)	19 (5.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.59	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง	227 (63.10)	120 (33.30)	13 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.56	มากที่สุด
3. มีการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้าอย่างทั่วถึงในพื้นที่	208 (57.80)	135 (37.50)	17 (4.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.58	มากที่สุด
4. มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการในความช่วยเหลือ	214 (59.40)	133 (36.90)	13 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.56	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ	223 (61.90)	124 (34.40)	13 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.56	มากที่สุด
รวม						**4.562 (91.24)**	**0.57**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.562 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 รองลงมา คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 และมีการให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น								
1. มีการจัดกิจกรรมโครงการส่งเสริมสนับสนุนนวัตกรรมสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น	270 (75.00)	77 (21.40)	13 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71 (94.20)	0.52	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	286 (79.40)	68 (18.90)	6 (1.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77 (95.40)	0.45	มากที่สุด
3. มีการให้ความรู้ด้านข้อเข่าเสื่อมในผู้สูงอายุดังกล่าว และแนวทางการลดภาระโรคข้อเข่าเสื่อม ตลอดจนการป้องกันและรักษาฯ	291 (80.80)	64 (17.80)	5 (1.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79 (95.80)	0.43	มากที่สุด
4. มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้ในการบริหารข้อเข่า รวมถึงข้อต่อต่าง ๆ ของร่างกายฯ	269 (74.70)	77 (21.40)	14 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70 (94.00)	0.53	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจในโครงการฯ นี้	276 (76.70)	75 (20.80)	9 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.49	มากที่สุด
รวม						**4.742 (94.84)**	**0.48**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.742 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้ความรู้ด้านข้อเข่าเสื่อมในผู้สูงอายุดังกล่าวและแนวทางการลดภาระโรคข้อเข่าเสื่อม ตลอดจนการป้องกันและรักษาโรคข้อเข่าเสื่อมในผู้สูงอายุในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.79 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.77 และท่านมีความพึงพอใจในโครงการฯ นี้ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.714 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ)								
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	241 (66.90)	97 (26.90)	22 (5.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.60	มากที่สุด
2 . ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม	219 (60.80)	121 (33.60)	20 (5.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.59	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที	240 (66.70)	96 (26.70)	24 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.61	มากที่สุด
4. มีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อน	217 (60.30)	132 (36.70)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.55	มากที่สุด
5. อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยแล้ง มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา อย่างเหมาะสม และเพียงพอ	218 (60.60)	134 (37.20)	8 (2.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.53	มากที่สุด
รวม						**4.580 (91.60)**	**0.57**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.580 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 2 ด้านในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลาและเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 รองลงมาคือ อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยแล้ง มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา อย่างเหมาะสม และเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 และมีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก								
1. มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	242 (67.20)	116 (32.20)	2 (0.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (93.20)	0.48	มากที่สุด
2.มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก	236 (65.60)	117 (32.50)	7 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (92.60)	0.52	มากที่สุด
3. ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	220 (61.10)	131 (36.40)	9 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.54	มากที่สุด
4. มีมาตรการและอุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม	218 (60.60)	130 (36.10)	12 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.55	มากที่สุด
5. เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯ เป็นอย่างดี	238 (66.10)	109 (30.30)	13 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.55	มากที่สุด
รวม						**4.612 (92.24)**	**0.52**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.612 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.66 รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63 และเด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯ เป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย								
1. อบต. มีการจัดตั้งศูนย์พักคอย เพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในชุมชน	280 (77.80)	72 (20.00)	8 (2.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ถึงการจัดตั้งศูนย์พักคอย เพื่อให้ชุมชนในพื้นที่ทราบถึงสถานที่ตั้งและวัตถุประสงค์	303 (84.20)	46 (12.80)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81 (96.20)	0.46	มากที่สุด
3. ภายในศูนย์พักคอยมีการจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขอย่างเหมาะสม	288 (80.00)	65 (18.10)	7 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.45	มากที่สุด
4. ภายในศูนย์พักคอยมีการจัดการสุขาภิบาล สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ	293 (81.40)	61 (16.90)	6 (1.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79 (95.80)	0.44	มากที่สุด
5. การจัดตั้งศูนย์พักคอยในชุมชนในพื้นที่ที่มีระยะห่างจากชุมชนอย่างพอสมควร	279 (77.50)	71 (19.70)	10 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.49	มากที่สุด
รวม						**4.774 (95.48)**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.774 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ถึงการจัดตั้งศูนย์พักคอย เพื่อให้ชุมชนในพื้นที่ทราบถึงสถานที่ตั้งและวัตถุประสงค์ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.81 รองลงมา คือ ภายในศูนย์พักคอยมีการจัดการสุขาภิบาล สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.79 และภายในศูนย์พักคอยมีการจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขอย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.78 ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย

สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินคือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า
2. งานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอน้ำใช้)
4. งานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปีครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.654 คิดเป็นร้อยละ 93.08

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.774 คิดเป็นร้อยละ 95.48 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิ

ปัญญาท้องถิ่น ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.742 คิดเป็นร้อยละ 94.84 ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.612 คิดเป็นร้อยละ 92.24 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.580 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และความพึงพอใจในด้านงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.562 คิดเป็นร้อยละ 91.24 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง รองลงมา คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ และมีการให้ความรู้แก่ประชาชนด้านการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59, 4.58 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.80, 91.60 และ 91.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการสร้างเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้ความรู้ด้านข้อเข่าเสื่อมในผู้สูงอายุดังกล่าวและแนวทางการลดภาระโรคข้อเข่าเสื่อม ตลอดจนการป้องกันและรักษาโรคข้อเข่าเสื่อมในผู้สูงอายุ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และท่านมีความพึงพอใจในโครงการฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.79, 4.77 และ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 95.80, 95.40 และ 94.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 2 ด้านในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลาและเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที รองลงมาคือ อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยแล้ง มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา อย่างเหมาะสม และเพียงพอ และมีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.60, 4.58 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 92.00, 91.60 และ 91.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจที่มีต่องานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก และเด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯ เป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.66, 4.63 และ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 93.20, 92.60 และ 92.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 5 ด้านความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์พักคอย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ถึงการจัดตั้งศูนย์พักคอยเพื่อให้ชุมชนในพื้นที่ทราบถึงสถานที่ตั้งและวัตถุประสงค์ รองลงมา คือ ภายในศูนย์พักคอยมีการจัดการสุขาภิบาล สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และภายในศูนย์พักคอยมีการจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขอย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.81, 4.79 และ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.20, 95.80 และ 95.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

ด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนาไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป

2. ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง

3. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่

4. ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

ด้านการปฏิบัติ

1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและทั่วถึง ในทุกหมู่บ้านและชุมชน

2. ควรให้ความรู้และชี้แจงระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ และการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่รับทราบอย่างทั่วถึงและเข้าใจ

3. ควรจัดโครงการหรือกิจกรรมที่มีประโยชน์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินชีวิตให้ทั่วถึงและมากยิ่งขึ้น

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 : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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. โรงพิมพ์คุรุสภา.

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). รายงานวิจัยเรื่อง **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, พฤษภาคม 2552.

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.

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้. (2555). http://www.bongti.go.th/about. (เข้าถึงเมื่อวันที่ 21 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.