



## รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้  
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2568

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า
2. งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 380 คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปีครั้งต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.755 โดย

**ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.11**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.764 คิดเป็นร้อยละ 95.28 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจ

พอเพียง ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.756 คิดเป็นร้อยละ 95.12 ความพึงพอใจในงานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.754 คิดเป็นร้อยละ 95.08 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 คิดเป็นร้อยละ 95.04 และงานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่อบต. มีความสว่างเพียงพอ รongลงมา คือ มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาคาการระบายน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วมขังบนถนน และโครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.40, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆอย่างเหมาะสม รongลงมา คือ การส่งเสริมการเรียนรู้การจัดตั้งกลุ่มอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ อบต.มีเหมาะสม และมีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.40, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที รongลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยแล้ง มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เป็นโครงการรณรงค์เพื่อความปลอดภัยและเสริมสร้างวินัยจราจรให้แก่เด็กเล็ก รongลงมา คือ

มีการจัดกิจกรรม/โครงการเสริมสร้างความปลอดภัยที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการรณรงค์ให้เด็กสวมหมวกนิรภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 5 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียน เด็กแรกเกิด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องการลงทะเบียน รองลงมา คือ มีการให้บริการลงทะเบียน ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนฯ อย่างเหมาะสม และได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.78, 4.77 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.60, 95.40 และ 95.00 ตามลำดับ

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานเรื่องการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมินจนส่งผลให้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของรายงานการประเมินฉบับนี้ ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน

กันยายน 2568

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
กรอบแนวคิดการประเมิน	5
<b>บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	28
การปกครองส่วนท้องถิ่น	28
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	31
โครงสร้างพื้นฐาน	40
งานส่งเสริมกลุ่มอาชีพ	41
งานป้องกันและสาธารณสุข	47
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	52

การบริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58

## สารบัญญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>66</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	67
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	69
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>72</b>
ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	79
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย</b>	<b>86</b>
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>89</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	

## สารบัญตาราง

			หน้า
ตารางที่	1	จำนวนประชากร	66
ตารางที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	73
ตารางที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	74
ตารางที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	75
ตารางที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	76
ตารางที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
ตารางที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้โดยเฉลี่ยต่อปี	78
ตารางที่	8	สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	79
ตารางที่	9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านสาธารณสุขโรค ถนนและไฟฟ้า”	81
ตารางที่	10	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ”	82
ตารางที่	11	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอ ใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย”	83
ตารางที่	12	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”	84
ตารางที่	13	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับ เงินอุดหนุน”	85

## สารบัญภาพ

			หน้า
ภาพที่	1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	73
ภาพที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	74
ภาพที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	75
ภาพที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	76
ภาพที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
ภาพที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	78

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองรวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน ภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหาร จัดการซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็ง ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ตำบลบ้องตี้ เป็นตำบลหนึ่งในเจ็ดตำบลของอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยคไปทางทิศตะวันตกประมาณ 29 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 132 ตาราง

กิโลเมตร หรือประมาณ 82,500 ไร่ ตำบลบ้องตี้ มีลักษณะภูเขาล้อมรอบเป็นลูกคลื่นมีภูเขาเล็กๆ อยู่ทั่วไปและสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเชิงเขาหรือที่ราบหุบเขา การตั้งบ้านเรือนของราษฎรจะกระจายอยู่ตามพื้นที่ราบและลำห้วยบ้องตี้ น้ำในลำห้วยบ้องตี้เป็นแหล่งน้ำที่เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ มีแหล่งต้นน้ำไหลจากเขามะพร้าวที่อยู่ทางทิศใต้และไหลจากภูเขาตะนาวศรีทางทิศตะวันตกไหลผ่านหมู่บ้านไปทางทิศตะวันออก ยกขึ้นไปทางทิศเหนือผ่านบ้านบ้องตี้ล่าง บ้านทุ่งมะเขย้อย ไหลลงสู่แม่น้ำแควน้อยที่บ้านแก่งประหลอมตำบลวังกระแจะ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณูปการ ภารกิจหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและ สามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้จึงมอบหมายให้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีใน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขปโภค ถนนและไฟฟ้า งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการจัดการเรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขปโภค ถนนและไฟฟ้า ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้
3. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

4. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

5. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

## ขอบเขตการวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 ภาระงาน คือ

1. งานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า
2. งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

**ตัวแปรอิสระ** คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2568 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า
2. งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน

**ตัวแปรตาม** คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2568

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีประชาชนทั้งหมด 3,082 คน

2. ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2568 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 380 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2568 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2568

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ใน 5 ด้าน คือ
  1. งานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า
  2. งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
  3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
  5. งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน
2. การประเมินการให้บริการ หมายถึง การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ส่วนราชการ ภาครัฐและเอกชน ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

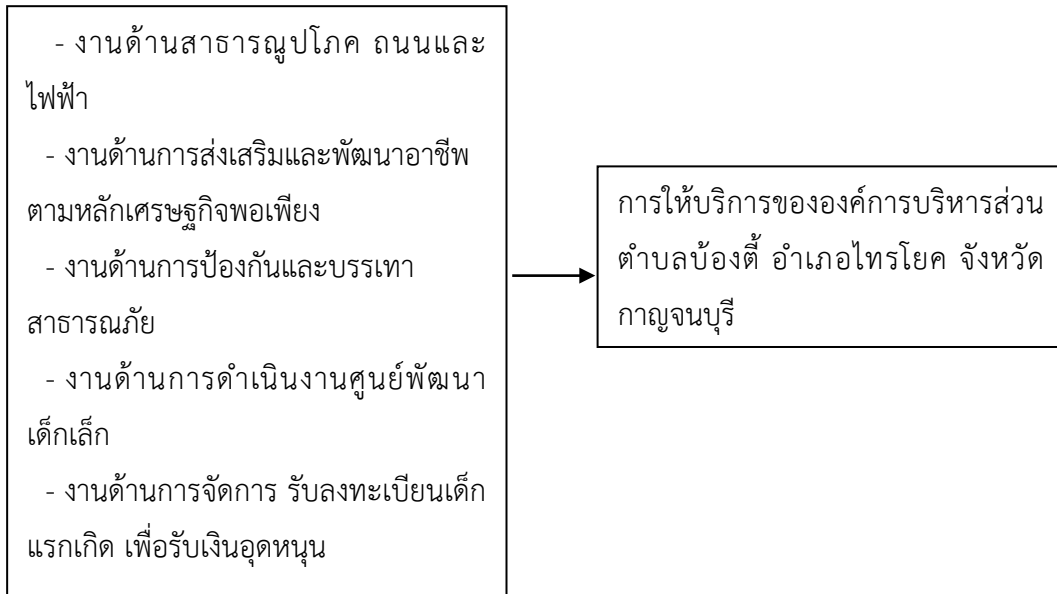
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

### กรอบแนวคิดการประเมิน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการประเมิน

## บทที่ 2

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอยะโยค 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. โครงสร้างพื้นฐาน

5. งานส่งเสริมกลุ่มอาชีพ
6. งานป้องกันและสาธารณสุข
7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
8. การบริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

## 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และ สารอะไร จึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ 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) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

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

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกใน ทางบวกที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังหรือ ดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผล การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

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

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าหรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่า สินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า วิธีการนำเสนอ

บริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

Rust & Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์โดยรวม ที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการซ้ำ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้

และสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจหรือผลการสอบ

## 1.2 ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (1970, หน้า 80-81) หรือเรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ
3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self- Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิผล
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้
  - 3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย
  - 3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา
  - 3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้
  - 3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก
4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียน ช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน
5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกร่วมกันกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียนสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

### 1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นบ้าง

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

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

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

#### 1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อม ดังนี้

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

#### 1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

##### 1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

## 2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บกดซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ไม่ว่างจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

### ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ 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 เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคมเกิดจากพฤติกรรมที่เขาสังเกต ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

### แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่า

เป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหัว ทั้งเหนียว แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหัวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

### สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุเป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

### การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

### การคาดหวัง (Expectancy)

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

### การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

### 1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

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

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

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

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

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

### 1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

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

#### ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

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

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง
3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ
4. ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

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

ทฤษฎี X (theory x) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (theory y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม ทำทายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

สรุป Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

## 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อกรบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจดังมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amplep Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

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

## 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

## 2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่ให้ความสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกในเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2550)

## 2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

## 2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้น

จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion)

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) 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 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับ บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการ

ต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำร้านค้าปลอดภาษีหรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

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

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

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

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

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมิน ผลจะช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

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

พรณี ชุติวฒนาธาตา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบาย อันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า " SERVICE " มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจของ องค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E =Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R =Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V =Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I=Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C =Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E=Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

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

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติดนและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

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

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

#### 4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักกว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

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

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดย สะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

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

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน
2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลารวดเร็ว และทันต่อเวลา
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ
4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก
5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

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

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

- 1) S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ
- 2) E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ และมีอัตราค่าไม่ต้อสูง
- 3) R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะพอใจและรู้สึกประทับใจ

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 พิณรุ่ง เพชรรักษ์, 2548, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

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

2. ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือบริการ ค่าจ้าง แรงงาน การใช้ความคิดการสร้างสรรค์นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบและผลตอบแทนที่ต้องการด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำมาคำนวณต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ

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

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

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

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

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้เป็น

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- 1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และ

ประสิทธิภาพเช่นว่านี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยี่ห้อต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ พุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548)

### 3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด 14 ดังต่อไปนี้

#### หมวด 14

##### การปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถ ดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและ

องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนา  
ร่วมกัน หรือการปรับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง  
หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มา  
โดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้ง  
สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์  
ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น  
เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชน  
ในท้องถิ่น มีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 254 ประชาชนผู้มี  
สิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกัน เพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิก  
สภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติ  
งานราชการ ซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนด ให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่  
ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนัก  
นายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือ  
กระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนัก  
นายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็น  
จังหวัดและอำเภอ

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

3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบ  
บริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 76 แห่ง เท่ากับจำนวนจังหวัด

ที่มีอยู่ในประเทศไทย ปัจจุบันบริหารงานโดยยึดพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

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

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

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 4 รูปแบบ ได้แก่

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

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

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

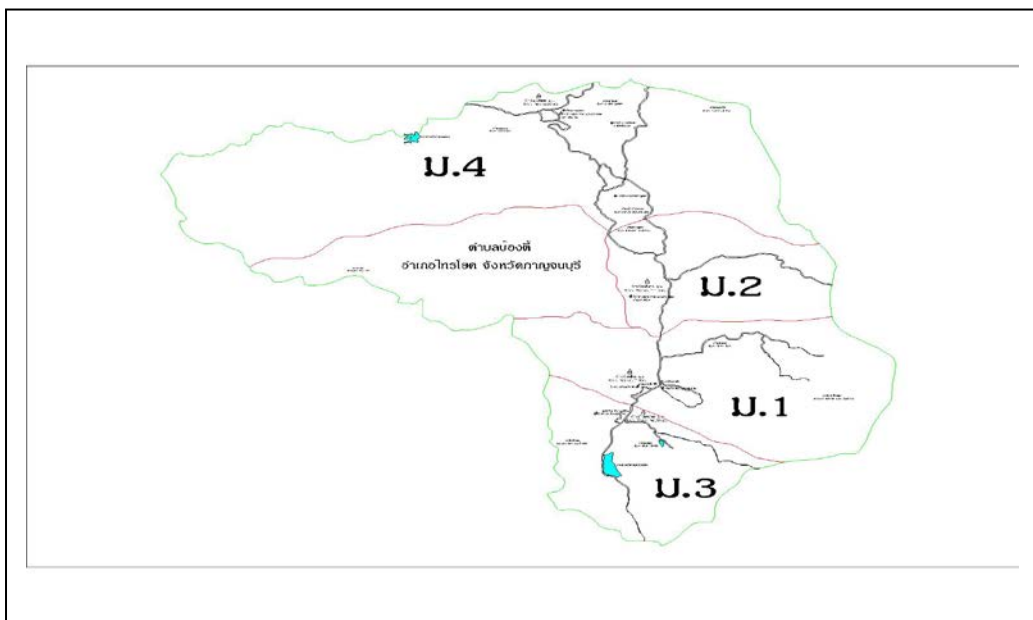
3.4.4) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งในปี พ.ศ. 2537 ภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายอีกครั้ง ปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (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

<b>ทิศเหนือ</b>	ติดต่อกับ	ตำบลวังกระแจะ อำเภอไทรโยค
<b>ทิศใต้</b>	ติดต่อกับ	ตำบลศรีมงคล และ ประเทศพม่า
<b>ทิศตะวันออก</b>	ติดต่อกับ	ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค
<b>ทิศตะวันตก</b>	ติดต่อกับ	ประเทศพม่า



**2.) ลักษณะภูมิประเทศ** ตำบลบ้องตี้มีลักษณะภูเขาล้อมรอบเป็นลูกคลื่น มีภูเขา

สภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเชิงเขา หรือที่ราบหุบเขา การตั้งบ้านเรือนของราษฎรจะกระจายอยู่ตามพื้นที่ราบและลำห้วยบ้องตี้ น้ำในลำห้วยบ้องตี้เป็นแหล่งน้ำที่เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ มีแหล่งต้นน้ำไหลจากเขามะพร้าวที่อยู่ทางทิศใต้และไหลจากภูเขาตะนาวศรีทางทิศตะวันตก ไหลผ่านหมู่บ้านไปทางทิศตะวันออก ยกขึ้นไปทางทิศเหนือผ่านบ้านบ้องตี้ล่าง บ้านทุ่งมะเขยย่อ ไหลลงสู่แม่น้ำแควน้อยที่บ้านแก่งประหลอมตำบลวังกระแจะ

**3.) ลักษณะภูมิอากาศ**อากาศโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ฤดู ฤดูร้อนจะร้อนและแล้งมาก

ฤดูฝน ฝนจะมาและหมดเร็วไม่ตรงตามฤดูกาล ฤดูหนาวอากาศจะหนาวมาก อาจมีลมโกรกบางครั้ง

**4.) จำนวนหมู่บ้าน** ตำบลบ้องตี้แบ่งการปกครองเป็น 4 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านบ้องตี้บน
- หมู่ที่ 2 บ้านบ้องตี้ล่าง
- หมู่ที่ 3 บ้านท้ายเหมือง
- หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งมะเขยย่อ

**5.) ประชากร** ตำบลบ้องตี้จำแนกได้ดังต่อไปนี้

ตารางแสดงจำนวนครัวเรือน และ ประชากร จำแนกชาย - หญิง เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน	จำนวนประชากร
---------	--------------	-------	--------------

		ครัวเรือน (ครัวเรือน)	หญิง (คน)	ชาย (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
1	บ้านบึงตื้น	291	383	418	801
2	บ้านบึงตื้นล่าง	327	482	480	692
3	บ้านท้ายเหมือง	169	285	306	591
4	บ้านทุ่งมะเขือย่อ	447	482	524	1,006
รวมทั้งสิ้น		1,234	1,632	1,732	3,360

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

### สภาพทางเศรษฐกิจ

1.) อาชีพ ราษฎรในตำบลบึงตื้น ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม พืชที่ปลูก ได้แก่ มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ยางพารา พักทอง พริก พืชผัก กัญชง

- อาชีพเสริม ราษฎรในตำบลบึงตื้น เลี้ยงสัตว์ เช่น โค กระบือ สุกร แพะ ไก่ ฯลฯ และผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ สานเข่ง ไม่เสียบปลาหมึก เสริมรายได้

- ราษฎรวัยหนุ่ม - สาว ส่วนใหญ่ขายแรงงานนอกตำบลในเมืองใหญ่และกรุงเทพมหานคร

## 2.) หน่วยธุรกิจในพื้นที่บึงบอระเพ็ด

ประเภทธุรกิจ	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	รวม
1. ปั่นน้ำมัน (ป้อนหลอด)	6	9	6	12	33
2. ปั่นน้ำมัน (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.) โรงเรียนบ้านบึงตี้
  - 2.) โรงเรียนไทรโยคกมณีกาญจน์ สาขาทุ่งมะเขย้อม
2. โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
  - ๑.) โรงเรียนบ้านบึงตี้ หมู่ 1
  - ๒.) โรงเรียน ตชด. บ้านบึงตี้ล่าง หมู่ 2
  - ๓.) โรงเรียน ตชด. วัดสุทธาสินี หมู่ 4
  - ๔.) โรงเรียน ตชด. เสงเค็ลไทย (ตชด.136) หมู่ 4
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่
  - 1.) ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดบึงตี้ล้วนพุลผลาราม หมู่ 1  
(ถ่ายโอนจากกรมศาสนา)
  - 2.) ศพด. บ้านบึงตี้ล่าง หมู่ 2 (ถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน)
  - 3.) ศพด. บ้านท้ายเหมือง หมู่ 3 (ถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน)
  - 4.) ศพด. บ้านทุ่งมะเขย้อม หมู่ 4 (อบต.จัดตั้งฯ)

- 5.) ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนชาวไทยภูเขา “แม่ฟ้าหลวง” (บ้านวังชะโด หมู่ 4 )  
( ควบคุมดูแล โดย กศน. อำเภอไทรโยค )

4.ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนตำบลบ้องตี้ จำนวน 1 แห่ง

## 2.) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

1. วัด จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
- 1.) วัดบึงตี้ลำนพุลผลาราม หมู่ 1
  - 2.) วัดทุ่งมะเขยอ หมู่ 4
2. สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
- 1.) อาศรมพระธรรมจาริก หมู่ 2 (ใกล้โรงเรียน ตชด.บึงตี้ล่าง)
  - 2.) สำนักสงฆ์สุธาสิณี หมู่ 4
  - 3.) สำนักสงฆ์ประดู่ทอง หมู่ 4
3. โบสถ์คริสต์ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่
- 1.) คริสตจักรตะนาวศรี หมู่ 1 (ใกล้บ้านผู้ใหญ่บ้านหมู่ 1 )
  - 2.) คริสตจักรเซเว่นธ์เดย์แอ๊ดเวนตีส หมู่ 2
  - 3.) คริสตจักรแบปติสท์บึงตี้ (สังกัดภาค 16) หมู่ 2
  - 4.) คริสตจักร หมู่ 2
  - 5.) คริสตจักร หมู่ 2
4. มัสยิด จำนวน 1 แห่ง ได้แก่
- 1.) มัสยิดอัล-มุฮายีรีน (ที่ตั้ง เลขที่ 6 หมู่ 3 ตำบลบึงตี้ )

## 3.) สาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- 1.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบึงตี้ หมู่ที่ 1
- 2.) หน่วยควบคุมโรคติดต่อฯโดยแมลงที่ 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 และมีลำห้วย บ้องตี้ไหลผ่าน

### 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.) ลำห้วยบ้องตื้น      | 2.) ลำห้วยบ้องตื้นล่าง     |
| 3.) ลำห้วยท้ายเหมือง    | 4.) ลำห้วยพุสมิ            |
| 5.) ลำห้วยหมู่กระเหรียง | 6.) ลำห้วยบ้านทุ่งมะเขยย่อ |
| 7.) ลำห้วยข้าวหลาม      | 8.) ลำห้วยประตูทอง         |
| 9.) ลำห้วยลำสมอ         | 10.) ลำห้วยชอยสุพรรณ       |
| 11.) ลำห้วยดงยาง        | 12.) ลำห้วยสึด             |
| 13.) ลำห้วยมะนาว        |                            |

### 5.) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- 1.) อ่างเก็บน้ำ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่
 

(1.) อ่างเก็บน้ำหนองน้ำขุน	(2.) อ่างเก็บน้ำท้ายเหมือง
(3.) อ่างเก็บน้ำลำสมอ	(4.) อ่างเก็บน้ำห้วยข้าวหลาม
(5.) อ่างเก็บน้ำทุ่งมะเขยย่อ	
- 2.) ฝาย จำนวน 6 แห่ง ได้แก่
 

(1.) ฝายทดน้ำวังชะโตะ	หมู่ 1
(2.) ฝายชะลอน้ำ ไร่ตีดักำนัน ศักดิ์ ทองเปราะ	หมู่ 1
(3.) ฝายน้ำล้น พุสมิ	หมู่ 1
(4.) ฝายชะลอน้ำ กุยวาบอ	หมู่ 2
(5.) ฝายชะลอน้ำ (หลังบ้านนายสมภาร ปัดถามัย)	หมู่ 2
(6.) ฝายทดน้ำห้วยว้ายอ	หมู่ 4
- 3.) บ่อโยก จำนวน 3 บ่อ
- 4.) บ่อสูบน้ำด้วยเครื่องสูบน้ำไฟฟ้า จำนวน 11 แห่ง
- 5.) บ่อน้ำตื้น จำนวน 78 บ่อ
- 6.) ถังเก็บน้ำฝน คสล. จำนวน 19 แห่ง

### 6.) ท่อกระจายข่าว

เสียงตามสาย มีทั้งจำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|
| 1.) หมู่ที่ 1 | 2.) หมู่ที่ 2 | 3.) หมู่ที่ 4 |
|---------------|---------------|---------------|

เสียงไร้สาย ส่งสัญญาณจากสำนักงาน อบต.บ้องตื้น ไปยัง 4 หมู่บ้าน มีจุดกระจายเสียง

1.) หน้าบ้านอดีตกำนันประเทือง ทองเปราะ	หมู่ 1
2.) หน้าบ้านนายสมเจตน์ ปรีक्षा	หมู่ 1
3.) หน้าโบสถ์คริส ซอยบ้านผู้ใหญ่สุจินต์ ไครหอม	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** มีทั้งหมดจำนวน 7 แห่ง

1.) บ้านกัณทิมา	หมู่ 1
2.) บ้านนายซอน สุดทะใจ	หมู่ 1
3.) โรงสีชุมชน	หมู่ 1
4.) บ้านบุญยืน ทองเปราะ	หมู่ 1
5.) บ้านนรสิงห์ อนุรักษ์ผูกา	หมู่ 2
6.) บ้านดุงดาว อินทรมีถิ่น	หมู่ 2
7.) บ้านสุภาพร ทองเปราะ	หมู่ 2

9.) **ลานมัน** มีทั้งหมดจำนวน 2 แห่ง

1.) ลานมัน ลูกอินทร์	หมู่ 2
2.) ลานมัน ลานครู	หมู่ 4

10.) **ลานกีฬา** มีจำนวน 3 แห่ง

1.) หมู่ 1	ลานอเนกประสงค์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้
2.) หมู่ 3	บริเวณหลังศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท้ายเหมือง
3.) หมู่ 4	สนามกีฬาโรงเรียน ตชด. เองเค็ลไท



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

### วิสัยทัศน์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้:

“องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ เป็นที่พึ่งชาวประชา มุ่งเน้นการศึกษา พัฒนาเศรษฐกิจใส่ใจคุณภาพชีวิต ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง”

### พันธกิจองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ :

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

### จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา :

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

#### 4. โครงสร้างพื้นฐาน

การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) นับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน การกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคและการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะยาว สำหรับประเทศไทย ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา ได้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่องโดยจะเป็นการพัฒนาโครงการในลักษณะ Top-down จากภาครัฐ ส่งผลให้การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวม สามารถตอบสนองต่อความต้องการ (Demand) ได้ในระดับหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านปริมาณ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของไทยยังประสบปัญหาที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ ปัญหาคุณภาพการให้บริการ และการกระจายบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายังคงมีความจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่องต่อไป

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมการพัฒนาได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศที่สำคัญได้แก่ กระแสการแข่งขันเสรีในเวทีโลก ซึ่งประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และกระแสการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 รวมทั้งข้อจำกัดในการลงทุนของภาครัฐ ซึ่งเป็นเงื่อนไขใหม่ที่จะต้องนำมาพิจารณาควบคู่กับแนวคิดหลักในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ภายใต้กระบวนการบริหารจัดการโครงการในลักษณะ Top-down ประกอบกับเงื่อนไขใหม่ในการพัฒนาที่กล่าวมา ได้ส่งผลกระทบให้การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานในปัจจุบันขาดความต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หลายโครงการต้องประสบปัญหาการดำเนินงาน ทั้งในกรณีเป็นโครงการใหม่ โครงการต่อเนื่องและโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยเฉพาะปัญหาการต่อต้านจากประชาชนในพื้นที่และองค์กรเอกชนทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการต่อไปได้ เกิดความล่าช้าในการดำเนินการก่อสร้าง หรือไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า สภาพปัญหาเหล่านี้ได้เริ่มส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในภาพรวม ทั้งในด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเฉพาะในภาคการผลิตและการส่งออก เนื่องจาก

ไม่สามารถสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง เพียงพอ และในช่วงเวลาที่เหมาะสม นอกจากนั้นยังได้ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งและความไม่ไว้วางใจระหว่างส่วนต่าง ๆ ของสังคมและปัญหาที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มที่จะรุนแรงมากยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การพัฒนาโครงการขนาดใหญ่ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์การพัฒนาประเทศ และท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนภายใต้สภาพแวดล้อมการพัฒนาที่เปลี่ยนไป

## 5. งานส่งเสริมกลุ่มอาชีพ

### มาตรฐานการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามหลักการแนวคิดและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางสายกลาง ความไม่ประมาท คำนึงถึงหลักความพอประมาณ ความมีเหตุมีผล โดยมีความรู้ มีข้อมูล มีภูมิปัญญา ท้องถิ่น เป็นทุนของท้องถิ่นสร้างความมั่นคงเข้มแข็งให้กับประชาชน รู้เท่าทัน เข้าใจ การเปลี่ยนแปลง ทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ มีความรอบคอบทั้ง การดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ วิธีการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต ความขยัน ความอดทน มุ่งมั่น เพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีรายได้ อาชีพ พึ่งตนเองได้และมีกำลัง ที่สนับสนุนแบ่งปัน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมสภาพแวดล้อมของประชาชน ทั้งในระดับ บุคคล ระดับครอบครัวและชุมชน สังคม อย่างมีความสุข

### แนวทางการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพและส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น จัดทำทะเบียนอาชีพ ทะเบียนวัตถุดิบ ทะเบียนปราชญ์ชาวบ้าน การสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อการส่งเสริมอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การฝึกอาชีพ ฝึกอบรมตามความต้องการของประชาชน กลุ่มอาชีพ ในท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการผลิต การปลูก การสร้างผลผลิต ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนส่งเสริมอาชีพและ สร้างโอกาสให้เกิดการทำงาน สร้างรายได้ แก่ประชาชนอยู่ในวัยทำงาน สตรีและผู้ด้อยโอกาสใน พื้นที่รับผิดชอบของท้องถิ่น

3. ส่งเสริม สนับสนุน การรวมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในอาชีพ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน อันเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาอาชีพและส่งเสริมกลุ่มอาชีพในท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วในพื้นที่รับผิดชอบของท้องถิ่นให้ มีความเข้มแข็ง

และมีการบริหารจัดการที่ดี

4. การส่งเสริม สนับสนุน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ตลอดจนเทคโนโลยี ที่เหมาะสมต่อการประกอบอาชีพของประชาชน

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

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

7. มีการติดตามประเมินผล แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม การส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่น และปรับปรุงแก้ไขพัฒนาไปสู่ความต้องการของประชาชนในทุกระดับ

นอกจากแนวทางการส่งเสริมอาชีพดังกล่าวข้างต้นแล้ว ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0891.4/ว 658 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2549 ยังได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทด้านการพัฒนาและแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับบุคคลและ ครัวเรือน ระดับชุมชน โดยนำปรัชญาพระราชทาน “เศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางหลัก ในการดำเนินงาน ภายใต้หลักการ การลดรายจ่าย สร้างรายได้ ขยายโอกาสให้แก่ประชาชนบนพื้นฐาน ความสมดุล ทั้งทาง เศรษฐกิจและสังคม โดยมีแนวทางและวิธีการดำเนินงานคือ การพัฒนาและแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ โดย

1) การลดรายจ่าย ส่งเสริมให้ประชาชนมีการดำรงชีวิตแบบพอเพียง มีการ ส่งเสริม สนับสนุนวิชาการและนำแนวทางการเกษตรทฤษฎีใหม่ขั้นที่ 1 ส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ แทนปุ๋ยเคมีเพื่อ ลดต้นทุนการผลิตและเป็นการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ส่งเสริม จัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ อันนำไปสู่การลดต้นทุนของการทำ การเกษตรในระดับชุมชน เช่น การจัดตั้งโรงงานผลิตปุ๋ยอินทรีย์ ลานตากข้าวชุมชน เป็นต้น

2) การเพิ่มรายได้ ส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการประกอบอาชีพ จัดหา เครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบอาชีพ ติดต่อประสานงานกับภาคเอกชน เช่น สถาน ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมในท้องถิ่น หรือพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง เพื่อรับการผลิต ที่สามารถใช้แรงงานแม่บ้าน หรืองานที่สามารถดำเนินการภายในครัวเรือนได้โดยเพิ่มการบริหาร จัดการที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และ พื้นที่ นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการ ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในระดับ ชุมชนเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน เช่น การตั้งโรงสีชุมชน การจัดตั้งโรงงาน การสร้างเครือข่าย

เชื่อมโยงสินค้าและการตลาดในพื้นที่ และการส่งเสริมการตลาดสินค้าโดยผ่านอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นต้น

3) การขยายโอกาส องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการหรือสนับสนุน กิจกรรม เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงปัจจัยในการประกอบอาชีพ ทั้งในระดับบุคคล ครัวเรือนและ ระดับชุมชน เช่น การส่งเสริมสนับสนุนการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน การกำหนดพื้นที่ผ่อนผัน เพื่อให้ประชาชนมีสถานที่จำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ เช่น ตลาดสาธารณะ ทางสาธารณะ เป็นต้น

### **การสำรวจข้อมูลและจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพ**

เพื่อให้มีศูนย์กลางในการบริการข้อมูลข่าวสารของชุมชนที่ประชาชนสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรศึกษาและจัดทำ ข้อมูลเพื่อการบริการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการจัดทำแผนพัฒนาการส่งเสริมอาชีพของท้องถิ่น ในการนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรจัดให้มีทะเบียนข้อมูลด้านอาชีพและวัตถุดิบในท้องถิ่นขึ้น โดยดำเนินงานร่วมกับประชาชนและ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการศึกษา ร่วมจัดการสำรวจข้อมูลด้านอาชีพและ กลุ่มอาชีพในท้องถิ่น เพื่อศึกษาศักยภาพของท้องถิ่นในการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ เช่น ข้อมูล พื้นฐานด้านเศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขปโภค ปัจจัยการผลิต เช่น ที่ดิน แหล่งทุน กำลังแรงงาน กำลังการผลิต วัตถุดิบ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ คุณภาพดิน แหล่งน้ำ ป่าไม้ แร่ธาตุ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ความสำคัญทางประวัติศาสตร์ วัตถุดิบในชุมชนที่สนับสนุนการประกอบอาชีพในท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณา ตอบสนองความต้องการการส่งเสริมอาชีพของประชาชนในชุมชน รวมถึงการกำหนดแนวทาง การส่งเสริมอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

### **แนวทางการสำรวจข้อมูลชุมชนและจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพ**

การสำรวจข้อมูลด้านอาชีพเพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานข้อมูลด้านอาชีพ และกลุ่มอาชีพของท้องถิ่น สำหรับวางแผนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพให้แก่ ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชนและใช้ประโยชน์ในการพิจารณา จัดสรรงบประมาณที่ถูกต้องและเหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจข้อมูล ด้านอาชีพ โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล จะเป็นการเก็บข้อมูลพื้นที่ มีการสำรวจข้อมูลด้านอาชีพ กลุ่มอาชีพ สถานภาพการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มและข้อมูลอื่น อันเป็นการส่งเสริม สนับสนุน ในการประกอบอาชีพ ทำการประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยราชการ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการ โดยใช้แบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ดังตัวอย่างแบบฟอร์มของ การสำรวจข้อมูลชุมชนและ

ตัวอย่างการรายงานผลคือ แบบสำรวจข้อมูลชุมชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแบบสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนากลุ่มอาชีพ กลุ่มส่งเสริมอาชีพในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

3. การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อดำเนินการส่งเสริมอาชีพขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นศูนย์กลางการจัดทำระบบฐานข้อมูลอาชีพของท้องถิ่นและประสานงาน กับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอาชีพในพื้นที่

#### **หลักเกณฑ์การจัดตั้งกลุ่มอาชีพและการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ**

เพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการส่งเสริมอาชีพของชุมชน อย่างมีระบบและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนภาคการผลิต คือ การรวมกลุ่มของประชาชนที่มีจุดประสงค์และ เป้าหมายร่วมกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมการผลิต สร้างพลังของการพึ่งตนเองของกลุ่มอาชีพในชุมชน

กลุ่มอาชีพ หมายถึง การรวมกลุ่มของประชาชนที่ร่วมดำเนินกิจกรรม เพื่อทำให้เกิด รายได้ และการสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพให้สมาชิก โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มอาชีพที่มีการรวมตัวกันแต่ไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคล เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอาชีพการแปรรูปผลผลิต กลุ่มอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือนและหัตถกรรมไทย

2. กลุ่มอาชีพที่มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เช่น กลุ่มสหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์ กลุ่มยุวเกษตรกร เป็นต้น โดยมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับของกลุ่มอาชีพที่ถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริม การดำเนินกิจกรรมของกลุ่มให้มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้และส่งเสริมความเข้มแข็ง ของครอบครัว ชุมชน และท้องถิ่น

- แนวทางการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ

เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนการประกอบอาชีพในชุมชน ให้มีความเข้มแข็งและ สามารถพึ่งพาตนเองได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนที่มี อาชีพเดียวกัน

รวมกลุ่มเพื่อสร้างพลังของการพัฒนา การเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร่วม ดำเนินกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่คล้ายกันหรือเหมือนกัน โดย ประชาชนและเพื่อประชาชนในท้องถิ่นหรือเป็นแนวทางความร่วมมือระหว่างประชาชนและ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมประชุม ปรึกษาหารือ มองภาพรวมด้านอาชีพของ ท้องถิ่น เพื่อการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างพื้นที่ เครือข่าย อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชนทั้งในระดับบุคคล ระดับครัวเรือนและ ระดับกลุ่ม ดังนั้น เพื่อความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือและการติดตามประเมินผล องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมให้มีการจดทะเบียนอาชีพในเขตพื้นที่ โดยมีแนวทางการจดทะเบียนของกลุ่มอาชีพ ซึ่งอาจแบ่งได้ดังนี้คือ

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

2. กลุ่มอาชีพที่เกิดจากการรวมตัวกันของประชาชนในพื้นที่ที่ได้มีการจดทะเบียน แต่มีความประสงค์ที่จะขอจดทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักเกณฑ์ และเอกสารประกอบด้วย

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

การส่งเสริมความเข้มแข็งของกลุ่มอาชีพในท้องถิ่น เพื่อความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุน ส่งเสริม สร้าง ความเข้าใจ และสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการรวมกลุ่มอาชีพของประชาชนที่ดำเนินการประกอบ อาชีพเดียวกัน โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน

ของการขอรับการขึ้นทะเบียน คือ ขั้นตอนในการเสนอขอจดทะเบียน

การรับจดทะเบียนกลุ่มอาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริมและจัดระเบียบของกลุ่มอาชีพและให้การสนับสนุน กลุ่มอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและกลุ่มอาชีพในเขต พื้นที่ที่มีการจดทะเบียนจากหน่วยงานราชการเดิมหรือรวมกลุ่มกันดำเนินกิจกรรมแต่ไม่มีการจดทะเบียน ให้มาขอรับการขึ้นทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การยื่นคำร้องขอจดทะเบียนกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพที่มีความประสงค์จดทะเบียนเพื่อจัดตั้งกลุ่ม ให้รวบรวมสมาชิก ก่อตั้งรวมกลุ่มไม่น้อยกว่า 7 คน ประชุมปรึกษาหารือจัดตั้งกลุ่มและเตรียมเอกสารประชุม จัดตั้ง คณะทำงานหรือคณะกรรมการดำเนินงานของกลุ่มและยื่นคำร้องขอจดทะเบียนกลุ่มอาชีพตาม แบบฟอร์มที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ต่อเจ้าหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพร้อมเอกสารของกลุ่มอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย

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

2. เมื่อเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับแบบคำร้องขอจดทะเบียนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารก่อนขึ้นบัญชีกลุ่มอาชีพ

ในกรณีที่แบบคำขอ หรือเอกสารประกอบไม่ถูกต้อง หรือควรแก้ไขเพิ่มเติมให้พนักงานแจ้งตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มอาชีพให้ดำเนินการและให้กลุ่มดำเนินการ แก้ไขเมื่อแก้ไขแล้วนำยื่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในกรณีที่การตรวจรับเอกสารไม่ผ่าน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งต่อประธานกลุ่ม/หรือ ตัวแทนผู้ยื่นเอกสารทันที เพื่อให้กลุ่มอาชีพดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไปและสามารถนำมายื่นใหม่ เมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงเอกสาร

3. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการยื่นเอกสารเพื่อรายงาน การจัดตั้งกลุ่ม ต่อผู้บริหารท้องถิ่นภายใน 2 วัน
4. เมื่อผู้บริหารท้องถิ่นเห็นชอบ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนประวัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการจัดเข้าแผนเพื่อสนับสนุนงบประมาณและความช่วยเหลือ
5. ผลการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพ รายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อจำกัด ปัญหา อุปสรรคในการผลิต การบริหารจัดการ แจ้งต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับการช่วยเหลือ ขอคำแนะนำ หรือประสานงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรติดตามการดำเนินงานของกลุ่มเพื่อให้การ ช่วยเหลือสนับสนุนให้คำแนะนำ การบริหารจัดการและการทำงานของกลุ่มอาชีพในระยะแรก จนกลุ่มอาชีพสามารถบริหารจัดการและพึ่งตนเองได้

#### **การบริหารจัดการและการส่งเสริมกลุ่มอาชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพที่ได้รับการ จดทะเบียนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจัดระบบข้อมูลด้านกลุ่มอาชีพแยกตามประเภท ของกลุ่มอาชีพ จัดทำทะเบียนประวัติของกลุ่มในกรณีของกลุ่มอาชีพที่มีการจดทะเบียนต่อหน่วยงาน ราชการอื่น เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลกลุ่มอาชีพในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจประสานงาน ขอความร่วมมือในการทำสำเนาเอกสารกลุ่มอาชีพ เพื่อจัดทำทะเบียนกลุ่มอาชีพ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
2. วิเคราะห์และจัดประเภทระดับการให้การสนับสนุนของกลุ่มอาชีพ
3. ให้การสนับสนุนงบประมาณหรือสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุดิบ ปัจจัยส่งเสริมการผลิตที่ไม่ขัดกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
4. ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำแนะนำ และจัดหาตลาดเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพ โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่น และภาคเอกชน
5. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความก้าวหน้า หรือข้อจำกัดของปัญหาอุปสรรคของกลุ่มอาชีพอย่างต่อเนื่อง
6. การให้คำปรึกษา แนะนำ กลุ่มอาชีพที่มีความเข้มแข็งและกลุ่มอาชีพที่มีความประสงค์จะยื่นขอจดทะเบียนมาตรฐานผลิตภัณฑ์หรือมาตรฐานอื่น ที่มีกฎหมายรองรับหรือเป็นนิติบุคคล เพื่อการส่งเสริมให้กลุ่มสามารถหาแหล่งทุนและมีความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและผลิตภัณฑ์ ดำเนินการกิจกรรมของกลุ่มอาชีพหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อันนำไปสู่การพึ่งตนเองได้
7. ควรให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โครงการ กิจกรรม ของกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึง

8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มอาชีพในพื้นที่และสร้างเครือข่ายกลุ่มอาชีพในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง เช่น โดยการศึกษาดูงาน จัดประชุมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง

9. ดำเนินการอื่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เห็นว่า เหมาะสมและเป็นความ จำเป็น เร่งด่วน และ/หรือเป็นความต้องการของกลุ่มอาชีพ ที่จะส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพในท้องถิ่นมี ความเข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้

#### **การจดทะเบียนกลุ่มอาชีพตามกฎหมาย**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้คำแนะนำ ปรีกษา แก่ประชาชนในการไปติดต่อ หน่วยงาน ที่ดำเนินการจดทะเบียนกลุ่มอาชีพที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

#### **ข้อดี ของการรวมกลุ่มอาชีพ**

- 1) สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เทคนิคการประกอบอาชีพ ปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไข โดยประชาชนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ ที่ดีอันนำไปสู่ การสร้างเครือข่ายอาชีพโดยธรรมชาติที่เอื้อประโยชน์ต่อกัน
- 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนา ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาของประชาชน แบบองค์รวมและตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของประชาชนในพื้นที่
- 3) สร้างเสริมการทำงานเป็นทีมอันนำไปสู่ความสามัคคี ความร่วมมือของประชาชนใน ชุมชน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา
- 4) สร้างความเข้มแข็งให้กับอาชีพหลักและอาชีพเสริม สามารถกำหนดราคา และกลไก ทางการตลาด
- 5) ประหยัดค่าใช้จ่ายและลดต้นทุนการผลิต เช่น การซื้อปุ๋ยถ้ารวมกันซื้อจำนวนมาก สามารถต่อรองราคาซื้อขายได้

## **6. งานป้องกันและสาธารณภัย**

#### **ความหมายของสาธารณภัย**

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ความหมายของสาธารณภัยไว้ว่า ภัยหรืออันตราย ที่ทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตทรัพย์สินและสิ่งอื่น ๆ อย่างรุนแรง ประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้

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

สาธารณภัย แบ่งตามลักษณะการเกิดหรือสาเหตุได้เป็น 2 ประเภท คือ สาธารณภัยธรรมชาติและสาธารณภัยจากมนุษย์ ได้แก่

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

- 1) อุทกภัย เป็นภัยอันเกิดจากภาวะน้ำท่วมจากพายุ ฝนตกหนัก พายุหมุน การทำลายป่า การทรุดตัวของดิน ลักษณะอาจเป็นน้ำท่วมเฉียบพลันหรือแบบค่อยเป็นค่อยไป
- 2) วาตภัย คือภัยที่เกิดจากแรงลมและพายุ สามารถแบ่งลักษณะของวาตภัยได้ตามความเร็วลม สถานที่ที่เกิดวาตภัย เช่น พายุฟ้าคะนอง พายุดีเปรสชัน พายุโซนร้อน พายุไต้ฝุ่น
- 3) อัคคีภัย คือภัยที่เกิดจากเพลิงไหม้ เป็นภัยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต และทรัพย์สิน มีแนวโน้มในการเกิดขึ้นบ่อยและสร้างความสูญเสียมากขึ้นทุกปี
- 4) อากาศหนาวผิดปกติ เช่น ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งมีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง ประกอบกับได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ที่พัดพาความหนาวเย็นจากจีน เข้าสู่พื้นที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนที่อยู่บริเวณหุบเขาและเชิงเขาได้รับความหนาวเย็นซึ่งพบว่าในบางปีของฤดูหนาวจะมีอุณหภูมิต่ำมาก
- 5) ภัยแล้ง เป็นภัยที่ทำให้เกิดความอดอยาก ขาดแคลน เนื่องจากการขาดน้ำในประเทศไทยมักเกิดจากขาดฝน ความแห้งแล้งของพื้นที่ก่อให้เกิดผลเสียในการผลิตผลทางการเกษตร
- 6) แผ่นดินถล่ม ในประเทศไทยมักพบแผ่นดินถล่มเกิดขึ้นเนื่องจากมีฝนตกหนักมาก เกิดจากดินบริเวณภูเขาอุ้มน้ำไว้จนเกิดการอิ่มตัว และไม่สามารถอุ้มน้ำไว้ได้อีกจึงพังทลายลงมา ซึ่งส่วนมากจะเกิดพร้อมกับอุทกภัย
- 7) การระบาดของโรค เช่น อหิวาตกโรค โรคฉี่หนู
- 8) ภัยจากฝูงสัตว์และแมลง

**สาธารณสุขจากมนุษย์** เป็นสาธารณสุขที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ โดยอาจเกิดจากสิ่งประดิษฐ์ของมนุษย์ ที่ประดิษฐ์เพื่อความสะดวกสบาย หรือเพื่อประหยัดประหารกัน 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 ซึ่งผลที่ทำให้เกิดสาธารณสุขจากสงครามจะรุนแรงหรือไม่ขึ้นอยู่กับผลร้ายของอาวุธที่นำมาประหยัดประหารกัน เช่น นิวเคลียร์ เชื้อโรค หรือสารเคมี เป็นต้น
  - 4) ภัยจากไฟฟ้า อัคคีภัย ทำให้เกิดการบาดเจ็บ สูญเสียชีวิตจากแผลไหม้ ความร้อน คว้นไฟ การขาดอากาศ
  - 5) ภัยจากวัตถุที่เป็นอันตราย ได้แก่ ภัยจากวัตถุอันตรายที่ใช้ในอุตสาหกรรม การเกษตร สาธารณสุข อุปโภคและบริโภค
  - 6) ภัยจากความเจริญทางเทคโนโลยี ความเจริญก้าวหน้าดังกล่าว จะมีความเสี่ยงสูงมากขึ้น เมื่อเกิดสาธารณสุข เช่น เมื่อเกิดไฟไหม้ของอาคารสูง ระบบการเคลื่อนย้ายย่อมช้า และมีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าอาคารปกติ รวมทั้งเกิดพิษจากสารเคมีที่ใช้กับเฟอร์นิเจอร์ของอาคารหรือแม้กระทั่งเครื่องใช้ประจำสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ น้ำยาลบคำผิด ฯลฯ การมีมาตรการความปลอดภัยที่ดี ก็อาจจะเป็นความเสี่ยงเมื่อเกิดสาธารณสุข เช่น ประตูที่ใช้ระบบเปิดปิดอัตโนมัติ หรือลิฟท์ที่ขัดข้อง
- สรุปได้ว่า สาธารณภัย หมายถึง ภัยหรืออันตรายที่เกิดขึ้นกับคนหมู่มาก ในทุกเวลาหรือทุกสถานที่ อาจเกิดขึ้นอย่างกะทันหันหรือค่อย ๆ เกิดขึ้นก็ได้ มีทั้งภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และเกิดขึ้นจากมนุษย์ เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และสิ่งอื่น ๆ อย่างรุนแรง เกิดความต้องการในสิ่งจำเป็นพื้นฐานอย่างรีบด่วนสำหรับผู้ประสบภัย

### การป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข

ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข จะดำเนินการอย่างครบวงจรวัฏจักรของสาธารณสุข ในแนวทางการปฏิบัติการในเชิงรุก (Proactive Approach) ซึ่งจะเป็นการป้องกันและลดผลกระทบ เตรียมความพร้อม การจัดการในภาวะฉุกเฉิน และการฟื้นฟูบูรณะ โดยมีแนวทางและกิจกรรมที่สำคัญให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2550 แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี

พระราชบัญญัติงบประมาณ และระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ.2548 โดยแผนงานในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นแผนงานระยะ 5 ปี มีการแบ่งกระบวนการออกเป็น 3 ระยะของการจัดการสาธารณภัย ดังนี้

#### ระยะก่อนเกิดสาธารณภัย

**มาตรการการป้องกันและลดผลกระทบ** เป็นการปรับระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญสาธารณภัยต่างๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัยเป็นการลดความรุนแรงและลดความสูญเสียจากสาธารณภัยที่มีต่อประชาชนในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงให้น้อยที่สุด ได้แก่

- (1) การป้องกันสาธารณภัยโดยใช้มาตรการด้านโครงสร้าง
- (2) การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัยให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเชื่อมต่อกับระบบข้อมูลได้ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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** เป็นการเตรียมการที่จำเป็นให้สามารถเผชิญและจัดการสาธารณสุขภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเพื่อให้การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียจากสาธารณสุขภัยให้มัน้อยที่สุด ได้แก่

- (1) การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ
- (2) การเชื่อมโยงระบบติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ใช้งานได้ขณะเกิดภัย
- (3) การสนธิกำลังเข้าช่วยเหลือและควบคุมสถานการณ์ โดยเน้นการปฏิบัติการค้นหาและช่วยชีวิต และการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลผู้ประสบภัย รวมทั้งการซ่อมแซมฉุกเฉิน
- (4) การรักษาพยาบาลผู้ประสบภัย โดยการจัดระบบการแพทย์และการสาธารณสุขฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ
- (5) การจัดการศพ โดยการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เก็บรักษาศพ และการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล
- (6) การประชาสัมพันธ์ โดยการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ และจัดทำข่าวสถานการณ์ภัยพิบัติที่ถูกต้อง เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทุกระยะ เพื่อลดความตื่นตระหนก

#### **ระยะหลังจากเกิดสาธารณสุขภัย**

**มาตรการในการจัดการหลังเกิดภัย** เพื่อบรรเทาทุกข์ขั้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว ได้แก่

- (1) การให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
- (2) การฟื้นฟูสภาพจิตใจผู้ประสบภัย
- (3) การฟื้นฟูด้านพืช ปศุสัตว์ ประมง
- (4) การบูรณะสิ่งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่เสียหาย
- (5) การฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานที่เสียหาย
- (6) การจัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ประสบภัย ให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ปลอดภัยและ

น่าอยู่

(7) การรายงานและติดตามประเมินผล โดยการจัดทำรายงานความเสียหายจากสาธารณภัย และติดตามประเมินผลการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยและการฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัย

### การสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภคจากปัญหาความแห้งแล้ง

นิยามของภัยแล้ง (Glossary of Meteorology (1959)) ภัยแล้ง หมายถึง ภัยธรรมชาติที่เกิดจากสภาพอากาศแห้งแล้งผิดปกติที่ขาดน้ำเป็นระยะเวลาสั้น จนก่อให้เกิดการเสียดุลด้านอุทกวิทยา เกิดความแห้งแล้งอย่างรุนแรงต่อพื้นที่ ซึ่งมีผลทำให้ขาดแคลนน้ำดื่ม น้ำใช้ และความเสียหายทางการเกษตร. ความรุนแรงของภัยแล้งขึ้นอยู่กับความขาดแคลนความชื้น, ช่วงเวลาและขนาดของพื้นที่ที่มีผลกระทบ 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

- 1.1 การเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิโลก
- 1.2 การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น ความผิดปกติของตำแหน่งร่องมรสุม
- 1.3 การเปลี่ยนแปลงของระดับน้ำทะเล
- 1.4 ภัยธรรมชาติ เช่น วัตภัย แผ่นดินไหว

#### 2. โดยการกระทำของมนุษย์

- 2.1 การทำลายชั้นโอโซน เช่น การเผาพลาสติก น้ำมัน และถ่านหิน
- 2.2 ผลกระทบของภาวะเรือนกระจก ที่เกิดจากก๊าซบางชนิด เช่น คาร์บอนไดออกไซด์, มีเทน, ไนตรัสออกไซด์, คลอโรฟลูโอโรคาร์บอน (Chlorofluorocarbon- CFC) ขึ้นสู่ชั้นบรรยากาศจน

หนาแน่นขึ้น ทำให้เก็บกักความร้อนสะสมอยู่ในอากาศใกล้ผิวโลกมากขึ้นตามไปด้วย มีผลให้อากาศร้อนกว่าปกติ

### 2.3 การพัฒนาด้านอุตสาหกรรม

2.4 การตัดไม้ทำลายป่า มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของภูมิอากาศ เช่น ฝน อุณหภูมิ และความชื้น

### ผลกระทบจากภัยแล้ง

ภัยแล้งสร้างความเสียหายและผลกระทบในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม การเกิดภัยแล้งอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้แหล่งน้ำตามธรรมชาติตื้นเขิน ระดับน้ำใต้ดินเปลี่ยนแปลง พื้นที่ที่เคยอุดมสมบูรณ์เกิดความแห้งแล้ง เกิดการกัดเซาะของหน้าดิน และการทิ้งร้างไม่ได้ใช้ประโยชน์ของที่ดิน

2. ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้ผลผลิตด้านเกษตรกรรม และอุตสาหกรรมลดลง รวมทั้งกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เช่น ผลผลิตทางการเกษตรคุณภาพต่ำ หาราคาผลผลิตลดลงเกิดความยากจน 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 ทั้งองค์กรบริหารส่วนตำบลเทศบาล หรือเมืองพัทยาที่ดี ล้วนแต่มีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดตั้ง และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพร้อมทั้งรับถ่ายโอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเดิมอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของส่วนราชการต่างๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในทุกๆ ด้าน เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพ และได้มาตรฐานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็กได้อย่างมีคุณภาพ และเหมาะสม ซึ่งจะเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไป สำหรับมาตรฐานดังกล่าวได้รวบรวม 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 วัสดุสภาพแวดล้อมและมลภาวะ 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 ตลอดจนการติดตามและประเมินผลรวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมจากชุมชนหรือประชาคมในท้องถิ่น เป็นต้น

## โครงการรณรงค์สวมหมวกนิรภัยของเด็กปฐมวัยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบึงอี ประจำปี 2568

### หลักการและเหตุผล

การที่เด็กเสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนท้องถนน 99 % สาเหตุจากการไม่สวมหมวกนิรภัย โดยรายงานของสมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ยังเผยว่ามีเด็กไทยเพียง 7 % เท่านั้นที่ใส่หมวกนิรภัยระหว่างการเดินทาง ซึ่งอัตราการใส่หมวกนิรภัยจำนวนน้อยนี้เอง สะท้อนให้เห็นถึงความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ว่า ภัยอันตรายรอบตัวนั้นสามารถเกิดขึ้นได้แบบไม่คาดฝัน และเป็นเรื่องที่น่ากังวลที่พ่อแม่และผู้ปกครองหลาย ๆ คน ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บุตรหลานสวมหมวกนิรภัยขณะเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์ แล้วยังมีอีกหลายครอบครัวที่แม้จะสวมหมวกนิรภัยให้เด็ก แต่กลับไม่รู้ว่าจะเลือกใช้หมวกนิรภัยที่มีคุณภาพ มีขนาดพอดีกับศีรษะเด็ก และจะสวมใส่หมวกนิรภัยให้เด็กอย่างถูกวิธีได้อย่างไร ด้วยเหตุนี้การรณรงค์สวมหมวกนิรภัยและได้มาตรฐาน รวมถึงการเรียนรู้วิธีการใช้ถนนอย่างถูกต้อง จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการป้องกันและสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยบนท้องถนน เพื่อลดการสูญเสียจากอุบัติเหตุ ดังนั้นเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องในการ

ใช้ถนน การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่เด็ก พ่อแม่และผู้ปกครอง ให้เห็นความสำคัญของการใช้หมวกนิรภัย พร้อมอบรมการใช้งานอย่างถูกวิธี ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นอย่างมากในการช่วยลดจำนวนตัวเลขผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตในเด็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กที่ถือเป็นอนาคตของชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความปลอดภัยบนท้องถนนของเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จึงได้จัดทำโครงการรณรงค์สวมหมวกนิรภัยของเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ขึ้น โดยการจัดอบรมด้านความปลอดภัยทางท้องถนน และการสาธิตใช้หมวกนิรภัยอย่างถูกวิธีให้กับครู นักรเยนและผู้ปกครอง โดยเน้นให้เด็กๆ ได้เดินทางไปกลับโรงเรียนได้อย่างปลอดภัย และหวังจะลดจำนวนการบาดเจ็บและเสียชีวิตของเด็กไทยจากอุบัติเหตุทางถนน

ตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ มท 0816/ว 3458 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2562 เรื่อง มาตรการส่งเสริมการสวมหมวกนิรภัยของเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดทุกแห่ง นำมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติใช้เป็นมาตรฐานในการประกันคุณภาพภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและดำเนินการตามแนวทางการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการสวมหมวกนิรภัย โดยกำหนดให้พื้นที่ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเขตสวมหมวกนิรภัย 100% และประกาศกำหนดให้บริเวณพื้นที่ดังกล่าวเป็นเขตสวมหมวกนิรภัย 100% เพื่อส่งเสริมให้เด็กปฐมวัยเป็นผู้มีวินัยจราจร และส่งเสริมความปลอดภัยในการสวมหมวกนิรภัยของเด็กปฐมวัยและผู้ปกครองในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความสำคัญกับความปลอดภัยในการเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์ โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เด็กปฐมวัย ครูและผู้ปกครองมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกระตุ้นให้ครูและผู้ปกครองเห็นความสำคัญของการใส่หมวกนิรภัยให้กับเด็ก
2. เพื่อให้เด็กปฐมวัยเดินทางมาโรงเรียนด้วยความปลอดภัย
3. เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการใส่หมวกนิรภัย และมีวินัยจราจรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. เพื่อส่งเสริมนโยบายรัฐในการรณรงค์ให้พื้นที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นพื้นที่ปลอดภัยทางถนนด้วยการสวมหมวกนิรภัย 100%

## 8. การบริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

นโยบายเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ทางสังคม ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2558 เห็นชอบหลักการโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด โดยให้เงินอุดหนุนแก่เด็กแรกเกิด ที่เกิดระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559 อยู่ใน ครั้วเรือนยากจนและครัวเรือนที่เสี่ยงต่อความยากจน รายละ 400 บาท ต่อเดือนเป็นเวลา 12 เดือน และเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2559 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ดำเนินงานโครงการต่อเนื่อง โดยให้เงินอุดหนุนแก่เด็กแรกเกิด จนถึง 3 ปีและเพิ่มเงินอุดหนุนจากรายละ 400 บาท ต่อเดือนเป็นเงินรายละ 600 บาท ต่อเดือน ถือเป็นสวัสดิการ ขั้นพื้นฐานที่รัฐบาลส่งผ่านไปยังมารดาหรือผู้ปกครอง หรือผู้ดูแลเด็กแรกเกิดโดยให้เงินอุดหนุนเพื่อแบ่งเบาภาระ ค่าใช้จ่าย ทำให้เด็กได้รับการเลี้ยงดูอย่างมีคุณภาพและมีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย เป็นการคุ้มครองทางสังคมและ สวัสดิการพื้นฐานที่ทัดเทียมนานาประเทศ

ในการดำเนินงานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนา เด็กและเยาวชนแห่งชาติ (กดยช.) ได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ร่วมกันดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง สำหรับการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์ ดำเนินการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ลงทะเบียน ณ สำนักงานเขต เมืองพัทยา ลงทะเบียน ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา ต่างจังหวัด ลงทะเบียน ณ สำนักงานเทศบาล หรือที่ทำการองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในส่วนบริการด้านอนามัยแม่และเด็กกับกลุ่มเป้าหมายของโครงการ ดำเนินการโดยสถานบริการ สาธารณสุข ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและกรุงเทพมหานคร สำหรับการจัดทำฐานข้อมูล และการติดตามและ ประเมินผล รับผิดชอบโดยกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และ การจ่ายเงินตรงเข้าบัญชีผู้ได้รับสิทธิ์โดยกรมบัญชีกลาง ตามนโยบาย e-Payment ภาครัฐ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน กรมกิจการเด็กและเยาวชน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประจำปีงบประมาณ 2560 ขึ้น เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีสาระประกอบด้วยหลักเกณฑ์ขั้นตอน แนวทาง พร้อมทั้งเอกสาร แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการดำเนินงานตลอดจนกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจในการ ปฏิบัติงาน โดยหวังว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับพื้นที่และส่วนกลาง ให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดเป็นนโยบายสำคัญระดับชาติตามแผนบูรณาการการพัฒนาคน ตลอดช่วงชีวิต ซึ่งเป็นการสร้างระบบคุ้มครองทางสังคม (Social Protection) โดยจัดสวัสดิการเงินอุดหนุนให้กับเด็กแรกเกิดในครัวเรือนยากจน หรือครัวเรือนที่เสี่ยงต่อความยากจน รวมทั้งเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นการประกันสิทธิให้เด็กได้รับสิทธิโดยตรง ทั้งด้านการอยู่รอดแล้วยังเป็นการสร้างช่องทางให้เด็กเข้าถึงสิทธิ ในเรื่องอื่นๆตามมาเป็นมาตรการให้พ่อแม่ นำเด็กเข้าสู่ระบบบริการของรัฐเพื่อให้เด็กได้รับการดูแลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดสามารถนำไปใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ทั้งทางด้านสุขภาพ โภชนาการ เครื่องนุ่งห่ม และอุปกรณ์เครื่องมือในการกระตุ้นพัฒนาการเด็ก คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2558 เห็นชอบหลักการของโครงการ โดยให้เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ที่อยู่ในครัวเรือนยากจน หรือครัวเรือนที่เสี่ยงต่อความยากจนที่เกิดระหว่าง 1 ตุลาคม 2558 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2559 รายละเอียด 400 บาท ต่อเดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี (12 เดือน) โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานหลักร่วมกับกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข เป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกัน และ เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2559 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้ดำเนินโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด โดยให้เงินอุดหนุนตั้งแต่แรกเกิดจนครบอายุ 3 ปี (36 เดือน) สำหรับเด็กที่อยู่ในครัวเรือนยากจน หรือครัวเรือนที่เสี่ยงต่อความยากจน ดำเนินโครงการต่อเนื่องสำหรับกลุ่มเป้าหมายใหม่ในแต่ละปีและเพิ่มเงินอุดหนุนเป็น 600 บาท ต่อเดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 เป็นต้นไป การขยายและเพิ่มวงเงินช่วยเหลือ มีข้อมูลสนับสนุนจาก สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) และองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (unicef) พบว่า เงินอุดหนุน เพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดจะมีประโยชน์สูงสุดต่อพัฒนาการของเด็กก็ต่อเมื่อให้เงินช่วยเหลือจนถึงอายุ 3 ปีเป็นอย่างน้อย จึงควรเพิ่มเงินช่วยเหลือ เพื่อให้เพียงพอและสอดคล้องกับผลการศึกษาค่าใช้จ่ายด้านอาหารของเด็กเล็ก และใน อนาคตควรให้เป็นโครงการถาวร อีกทั้งโครงการดังกล่าว ตอบสนองนโยบายรัฐบาลในการที่จัดสวัสดิการช่วยเหลือ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 รวมทั้งยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ของร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)

### **ผู้มีสิทธิลงทะเบียน**

ผู้มีสิทธิลงทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดได้แก่ หญิงตั้งครรภ์หรือมารดาเด็กแรกเกิด ที่มีสัญชาติไทย สำหรับเด็กที่เกิดตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 เป็นต้นไป ซึ่งเด็กแต่ละคน จะได้รับการดูแลจนถึงอายุ 3 ปี (36 เดือน) และเด็กแรกเกิดไม่เป็นผู้รับเงินสงเคราะห์บุตรจากกองทุน

ประกันสังคมสวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใด จากหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ และไม่อยู่ในความอุปการะของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งไม่รวมสิทธิการได้รับเงิน สงเคราะห์เป็นครั้งคราวและเบี้ยความพิการ ซึ่งผู้ขอรับสิทธิ์จะต้องอาศัยอยู่ในครัวเรือนยากจน หรือครัวเรือน ที่เสี่ยงต่อความยากจนโดยมีรายได้ครัวเรือนทั้งหมดเฉลี่ยกว่า 3,000 บาท ต่อคน ต่อเดือนหรือต่ำกว่า 36,000 บาท ต่อคน ต่อปี ทั้งนี้ให้นับรวมรายได้ในรอบเดือนหรือรอบปีของสมาชิกทุกคนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนแห่งนั้น ซึ่งสมาชิก ของครัวเรือนมีความสัมพันธ์เป็นเครือญาติโดยสายโลหิตหรือการสมรส หรือด้วยเหตุอื่นตามกฎหมาย แต่ไม่นับรวมผู้ซึ่งเป็นลูกจ้างหรือผู้ซึ่งได้อนุญาตให้อยู่อาศัยด้วยติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า 180 วันในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โดยให้นับรวมเด็กแรกเกิดด้วย แล้วนำจำนวนสมาชิกมาหารรายได้ทั้งหมดในครัวเรือน สามารถลงทะเบียนระหว่าง ตั้งครรภ์หรือภายหลังจากคลอดบุตรแล้วได้ ยกเว้นกรณีต่างๆ ดังต่อไปนี้สามารถลงทะเบียนแทนมารดาเด็กแรกเกิดที่มีสัญชาติไทยได้ 1. กรณีหญิงตั้งครรภ์หรือมารดาของเด็กแรกเกิดเป็นหญิงต่างด้าว หรือบุคคลไร้สถานะทางทะเบียนราษฎร 2. กรณีมารดาเด็กแรกเกิด เสียชีวิต ต้องโทษในเรือนจำหรือทัณฑสถาน หรือหนีหาย หรือทอดทิ้งเด็ก ภายหลังเด็กเกิดให้บิดาของเด็กแรกเกิดที่มีชีวิตตามสูติบัตรและมีสัญชาติไทย หรือผู้ปกครองของเด็กแรกเกิด ที่มีสัญชาติไทย โดยมีผู้รับรองในแบบ ดร.02 เป็นผู้ลงทะเบียนขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดแทนได้ อธิบายเพิ่มเติมในกรณีที่มารดาหรือบิดาเด็กแรกเกิดมีประวัติการจ่ายเงินสมทบอยู่ในกองทุนประกันสังคม 1. มารดาหรือบิดาเด็กแรกเกิดมีประกันสังคมตามมาตรา 33 และมาตรา 39 ไม่สามารถรับสิทธิ์ ในโครงการนี้ได้แต่ถ้ามารดา หรือบิดาเด็กแรกเกิด มีสถานะประกันตนอยู่ในมาตรา 40 สามารถลงทะเบียน เข้าร่วมโครงการได้ 2. กรณีบิดาของเด็กแรกเกิดมาลงทะเบียนแทน เนื่องจากมารดาเด็กแรกเกิดเป็นบุคคลต่างด้าว ซึ่งมารดา ของเด็กแรกเกิดที่เป็นลูกจ้างแรงงานต่างด้าวสัญชาติลาว กัมพูชา และพม่า (ไม่รวมแรงงานต่างด้าวชั่วคราว) ที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนโดยผ่านการพิสูจน์สัญชาติและเข้ามาทำงานถูกกฎหมาย โดยผ่านการพิสูจน์สัญชาติ และมีเอกสารใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) หนังสือเดินทาง (Passport) หรือเอกสารแสดงตัวแทนหนังสือ เดินทางและส่งเงินสมทบกับกองทุนประกันสังคมแล้ว บิดาของเด็กแรกเกิดไม่สามารถลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์ใน โครงการนี้ได้

## 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

เก็บกิจ สอนศรี (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี : กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง และพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

ชัชวาลย์ แก้วอุตร (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายบริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับการและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเพียงพอและการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ และด้านการเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก

พจมาน พูลกิจ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีโมติวีจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการ และด้านการเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับคุณภาพการให้บริการ (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่พบปะเยี่ยมเยียน เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลให้เกิดความชัดเจน

พัชรี อิมอาบ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านสภาพแวดล้อมด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า

2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ ของโรงพยาบาลหัวเฉียว ในทัศนะของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเป็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประชา ศิริไชย (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการให้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดยะลาพบว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดยะลาผู้บริโภคส่วนมากมีความพึงพอใจต่อร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในระดับมากดังนี้คือคุณภาพสินค้า ได้มาตรฐานการบริการได้มาตรฐานการให้คำแนะนำเกี่ยวกับโปรโมชั่นของพนักงานความปลอดภัยของการให้บริการได้มาตรฐานลูกค้ามีความเข้าใจเกี่ยวกับรายการโปรโมชั่นต่าง ๆ ของร้านลูกค้าประทับใจการให้บริการของพนักงานตามลำดับ คุณภาพการให้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดยะลาคุณภาพการให้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น อยู่ในระดับมากมีดังนี้คือ การบริการของพนักงานได้ทันตามความต้องการของลูกค้าความสะดวกในการเข้ารับบริการการให้บริการของพนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจพนักงานให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าราคามีความเหมาะสมต่อลักษณะของการบริการคุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการชื่อเสียงของการบริการตรงกับบริการของพนักงานในปัจจุบันความปลอดภัยของการให้บริการการให้บริการของพนักงานมีความรวดเร็วตามลำดับ

ณภัทร ผลการ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแสน อำเภอทับปุด จังหวัดพังงาพบว่า ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแสน อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา โดยรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่น มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความเร็วของกระบวนการให้บริการ ตามลำดับอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

พงศ์ธนู ชัยมาลี (2555) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ภูมิภาค พบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ภูมิภาค สาขาเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการรองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บเงินค่าน้ำ ด้านระบบการ

จ่ายน้ำ และด้านระบบการผลิตน้ำ ในด้านการให้บริการพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานแต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ด้านการจัดเก็บเงินค่าน้ำพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าน้ำประปารายเดือน มีราคาที่เหมาะสม ด้านระบบการจ่ายน้ำพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การบริการรับแจ้งเหตุท่อแตกรั่ว หรือน้ำประปาไม่ไหล ทางโทรศัพท์มีการอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ด้านระบบการผลิตน้ำพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ น้ำประปามีความสะอาดปราศจากสิ่งเจือปน

รุ่งนภา หอมสกุล (2556) ได้ศึกษาการบริหารระบบคุณภาพและคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรีผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารระบบคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรกคือ การปรับปรุงคุณภาพรองลงมาได้แก่ การวางแผนคุณภาพและการควบคุมคุณภาพ 2) คุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรกคือ ด้านการมีอัตราย้ายไมตรี รองลงมาได้แก่ ด้านความปลอดภัย และด้านความสามารถในการให้บริการ และ 3) การบริหารระบบคุณภาพกับคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางบวกอยู่ในระดับต่ำ

อรอุมา สุระเสียง (2556) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ โดยรวม และรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามหมู่บ้าน ที่อยู่อาศัย โดยรวมและรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

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

สุรัชย์ รัชตประทาน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

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

แหวมะ จินาแวงและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภออยู่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง

8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $X = 3.56$ ) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาต่างกันพบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าลื้อ อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าลื้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

ดำริ สถิตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการ

ตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและ พัฒนาการให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการ ให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัด กิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย การส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคม และ ประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับเวลามากที่สุด และในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

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

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

กัญยารัตน์ พงศ์อุดม (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ

นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

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

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่ต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการที่ต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการ

กับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชญญวัลย์ 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 ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

โสภณ วีระวัฒนยั้งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษาสายบางใหญ่ – บางซื่อ โดยผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและตรง เวลาช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญ ด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่าเดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตั๋วโดยสารร่วม การเดินทางหลายสถานที่ในวันหนึ่งวัน และอันดับสี่ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความ สะดวกสบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุมเนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ใน การใช้รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ มาแล้ว อาจจะมีมั่นใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญ ด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมา

ชุตินมณฑน์ วิมลชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจคือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ในด้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ให้บริการ ส่วนมาก  
คือ เรื่องเพิ่มสถานีให้ครอบคลุม

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้องตี้ อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2568 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,360 คน แยกเป็น ชาย 1,732 คน และ หญิง 1,632 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,234 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2567)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน (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	บ้านทุ่งมะเขือย่อ	447	482	524	1,006
รวมทั้งสิ้น		1,234	1,632	1,732	3,360

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือ มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2568 ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{\dots}$$

$$\frac{1}{1+Ne^2}$$

N = จำนวนประชากร  
 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 เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้ประเมินจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 380 คน

### 3. ตัวแปร

**3.1 ตัวแปรอิสระ** คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า
2. งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2568

## การสร้างเครื่องมือในการประเมินผล

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

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

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

1. งานด้านการจัดการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด เยาวชน และประชาชน
2. งานด้านการส่งเสริมและพัฒนา ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่องจิตอาสา

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

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

$$= 8 - 0 = 8$$

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

$$= 8/8 = 1.00$$

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.90

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 380 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 มัชยฐาน ฐานนิยม

1) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมมาเลขคณิต เป็นต้น

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน = ค่าเฉลี่ย

$\Sigma X$  แทน = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

$N$  แทน = จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

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

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

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$X$  แทน ค่าคะแนน

$n$  แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม

$\Sigma$  แทน ผลรวม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

1. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	S	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล
	$\mu_0$	แทน	เกณฑ์

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

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	D	แทน	ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	$\sum D$	แทน	ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมการแปลความหมายดังนี้

คะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก

คะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย

คะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

สำหรับ S.D. ใช้เกณฑ์ไม่เกิน 1.00

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 380 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) โดยเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า
2. งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยต่อปี

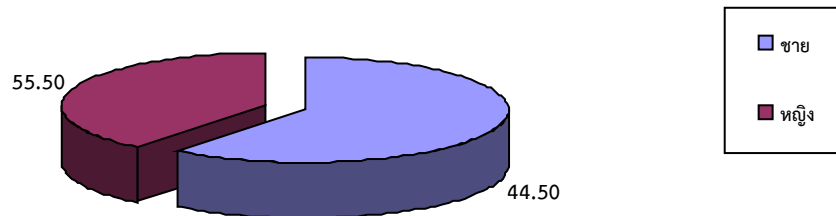
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 380 คน จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณสุข งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	169	44.50
หญิง	211	55.50
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ตามลำดับ

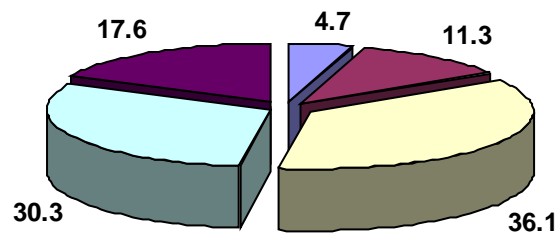


ภาพที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	18	4.70
25 – 35 ปี	43	11.30
36 – 45 ปี	137	36.10
46 – 55 ปี	115	30.30
56 ปีขึ้นไป	67	17.60
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 รองลงมา มีอายุ 46 – 55 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 อายุระหว่าง 56 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 อายุ 25 – 35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

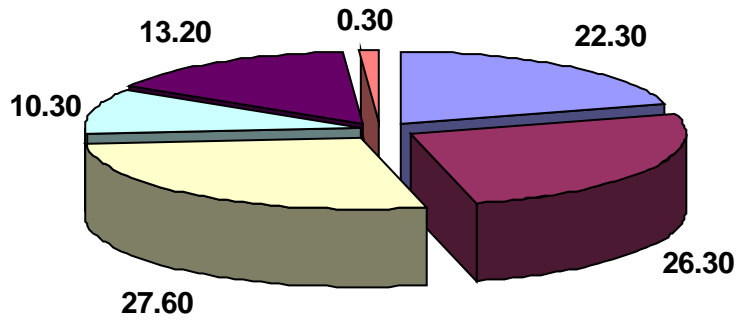


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	85	22.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	100	26.30
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	105	27.60
อนุปริญญา /ปวส.	39	10.30
ปริญญาตรี	50	13.20
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ระดับประถมศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.30 ระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ



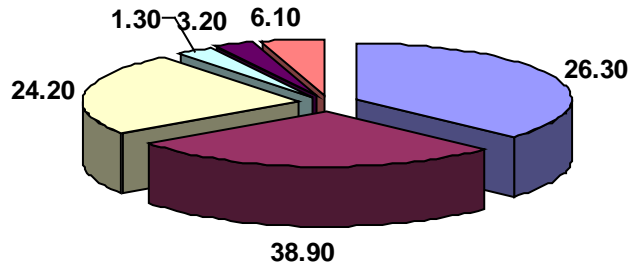
ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	100	26.30
รับจ้าง	148	38.90
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	92	24.20
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.30
พนักงานบริษัทเอกชน	12	3.20
อื่น ๆ	23	6.10
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 อื่น ๆ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 พนักงานบริษัทเอกชน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

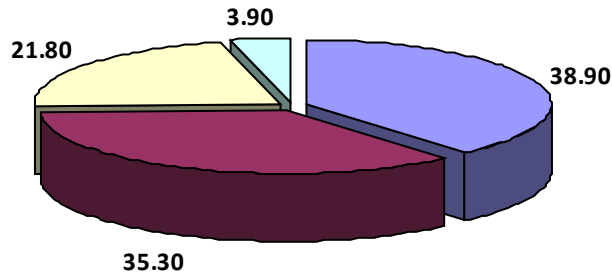


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	148	38.90
8,001 – 15,000 บาท	134	35.30
15,001 – 25,000 บาท	83	21.80
25,001 บาทขึ้นไป	15	3.90
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมา คือ รายได้ 8,001 – 15,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90



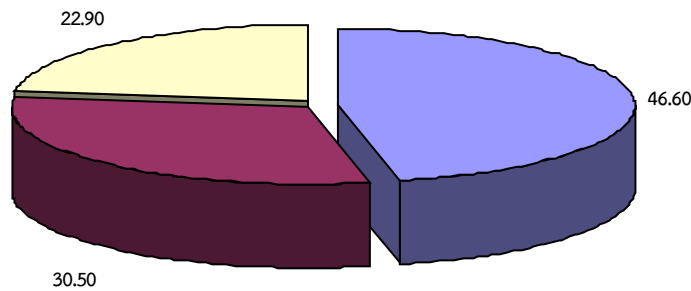
ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจาก อบต.โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	177	46.60
3 – 5 ครั้งต่อปี	116	30.50

มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	87	22.90
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล บ้องตี้ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมา คือ 3 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90



ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้องตี้

ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	—	S.D.	การแปลผล
จำแนกตามภาระงาน	X		

<b>1.งานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า</b>	<b>4.750 (95.00)</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.72 (94.40)	0.51	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.77 (95.40)	0.42	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76 (95.20)	0.44	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74 (94.80)	0.44	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.76 (95.20)	0.46	มากที่สุด
<b>2.งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง</b>	<b>4.756 (95.12)</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.76 (95.20)	0.44	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.74 (94.80)	0.44	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77 (95.40)	0.47	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.74 (94.80)	0.48	มากที่สุด
<b>3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>	<b>4.752 (95.04)</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.73 (94.60)	0.49	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76 (95.20)	0.45	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80 (96.00)	0.43	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72 (94.40)	0.50	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
<b>4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก</b>	<b>4.764 (95.28)</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.75 (95.00)	0.46	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78 (95.60)	0.48	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76 (95.20)	0.47	มากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80 (96.00)	0.43	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.73 (94.60)	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ) สรุปรภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบั้งตี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	— X	S.D.	การแปลผล
<b>5.งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด</b>	<b>4.754 (95.08)</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
5.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.78 (95.60)	0.45	มากที่สุด
5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.73 (94.60)	0.54	มากที่สุด
5.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77 (95.40)	0.48	มากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74 (94.80)	0.50	มากที่สุด
5.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.75 (95.00)	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.755 (95.11)</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.755 คิดเป็นร้อยละ 95.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.764 คิดเป็นร้อยละ 95.28 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.756 คิดเป็นร้อยละ 95.12 ความพึงพอใจในงานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.754 คิดเป็นร้อยละ 95.08 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 คิดเป็นร้อยละ 95.04 และงานด้านสาธารณสุขโรค ถนนและไฟฟ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>การให้บริการของงานด้านสาธารณูปโภค</b>								
1.เส้นทางคมนาคมในพื้นที่ สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่	289 (76.10)	79 (20.80)	12 (3.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (94.40)	0.51	มาก ที่สุด
2.ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่ อบต. มีความสว่างเพียงพอ	298 (78.40)	80 (21.10)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77 (95.40)	0.42	มาก ที่สุด
3. มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อ แก้ไขปัญหาการระบายน้ำเพื่อ ป้องกันน้ำท่วมขังบนถนน	293 (77.10)	84 (22.10)	3 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.44	มาก ที่สุด
4. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ทางเดินและบурณะซ่อมแซม ถนนที่มีความเสียหาย	286 (75.30)	92 (24.20)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.44	มาก ที่สุด
5. โครงสร้างพื้นฐานมีการ ดำเนินการอย่างเพียงพอ	300 (78.90)	72 (18.90)	8 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.46	มาก ที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.750 (95.00)</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก ที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่อบต. มีความสว่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.77 รองลงมา คือ มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาการ

ระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขังบนถนน ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 และโครงสร้างพื้นฐาน มีการดำเนินการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>การส่งเสริมการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง</b>								
1. มีการจัดกิจกรรมการจัดตั้ง กลุ่มอาชีพเพื่อให้ความรู้ตามหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	290 (76.30)	83 (21.80)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.47	มาก ที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆอย่าง เหมาะสม	297 (78.20)	79 (20.80)	4 (1.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77 (95.40)	0.44	มาก ที่สุด
3. การส่งเสริมการเรียนรู้การ จัดตั้งกลุ่มอาชีพตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียงของ อบต.มี เหมาะสม	295 (77.60)	82 (21.60)	3 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.44	มาก ที่สุด
4. มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมี ส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติ จริงตามขั้นตอน	294 (77.40)	79 (20.80)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.47	มาก ที่สุด
5. มีการส่งเสริมการเรียนรู้และ	292	79	9	0	0	4.74	0.48	มาก

ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดโครงการ	(76.80)	(20.80)	(2.40)	(0.00)	(0.00)	(94.80)		ที่สุด
รวม						4.756 (95.12)	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.756 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆอย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.77 รองลงมา คือ การส่งเสริมการเรียนรู้การจัดตั้งกลุ่มอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ อบต.มีเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 และมีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>								
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมใน การปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	290 (76.30)	80 (21.10)	10 (2.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73 (94.60)	0.49	มากที่สุด
2. ระบบการติดต่อสื่อสารของ งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยมีประสิทธิภาพ เหมาะสม	297 (78.20)	77 (20.30)	6 (1.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที	309 (81.30)	66 (17.40)	5 (1.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (96.00)	0.43	มากที่สุด

4. มีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/ บริโภคให้กับประชาชนที่ เดือดร้อน	285 (75.00)	84 (22.10)	11 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (94.40)	0.50	มาก ที่สุด
5. อบต.ให้ความช่วยเหลือ ประชาชนเมื่อเกิดภัยแล้ง มีการ จัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา อย่าง เหมาะสม และเพียงพอ	296 (77.90)	76 (20.00)	8 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.47	มาก ที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.752 (95.04)</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก ที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.80 รองลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 และอบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยแล้ง มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา อย่างเหมาะสม และเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก</b>								
1.มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแล เด็กเล็กอย่างเหมาะสมและ เพียงพอ	296 (77.90)	76 (20.00)	8 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.47	มาก ที่สุด
2.มีการจัดกิจกรรม/โครงการ	311	57	12	0	0	4.78	0.48	มาก



การให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด								
1. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องการลงทะเบียน	308 (81.10)	64 (16.80)	8 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.45	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนฯ	299 (78.70)	61 (16.10)	20 (5.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73 (94.60)	0.54	มากที่สุด
3. มีการให้บริการลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนฯ อย่างเหมาะสม	305 (80.30)	64 (16.80)	11 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77 (95.40)	0.48	มากที่สุด
4. แสดงขั้นตอนลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนฯ อย่างชัดเจน	296 (77.90)	71 (18.70)	13 (3.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.50	มากที่สุด
5. ได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง	298 (3.20)	70 (18.40)	12 (3.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.754 (95.08)</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการเรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.754 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องการลงทะเบียน ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.78 รองลงมา คือ มีการให้บริการลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนฯ อย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.77 และได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผล

#### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินคือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานด้านสาธารณสุขโรค ถนนและไฟฟ้า
2. งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
5. งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 380 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปีครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.755 คิดเป็นร้อยละ 95.11

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.764 คิดเป็นร้อยละ 95.28 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.756 คิดเป็นร้อยละ 95.12 ความพึงพอใจในงานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.754 คิดเป็นร้อยละ 95.08 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 คิดเป็นร้อยละ 95.04 และงานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ถนนและไฟฟ้า** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่อบต. มีความสว่างเพียงพอ รองลงมา คือ มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขังบนถนน และโครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.40, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆอย่างเหมาะสม รองลงมา คือ การส่งเสริมการเรียนรู้การจัดตั้งกลุ่มอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ อบต.มีเหมาะสม และมีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.40, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที รองลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยแล้ง มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา อย่าง

เหมาะสม และเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เป็นโครงการรณรงค์เพื่อความปลอดภัยและเสริมสร้างวินัยจราจรให้แก่เด็กเล็ก รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/โครงการเสริมสร้างความปลอดภัยที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการรณรงค์ให้เด็กสวมหมวกนิรภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.20 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 5 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องการลงทะเบียน รองลงมา คือ มีการให้บริการลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนฯ อย่างเหมาะสม และได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.78, 4.77 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.60, 95.40 และ 95.00 ตามลำดับ

### **ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร**

#### **ด้านนโยบาย**

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป
2. ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณชนอย่างทั่วถึง
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ ในแต่ละการดำเนินงานในแต่ละโครงการ อย่างทั่วถึง
4. ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพปัจจุบันในการดำเนินงาน และแสวงหาความร่วมมือกับชุมชน หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

#### **ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

1. ควรมีการดำเนินศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงที่กว้างมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป
3. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ
4. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในทุก ๆ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล

## บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- 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 เจียมมหาทรัพย์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. คั่นคว่ำอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานันท์ ฤกษ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุตินมณฑล วิมลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดำริ สถิตเสมากุล. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของ ประชากร  
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

นริศรา อีสริยานนท์. (2548). ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ.  
วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

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

บดินทร์ ดวงชาตม. (2549) “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้า  
รังสิต จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชู รัตกจินากร พ.ต. (2549) “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ  
ของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญเลิศ บูรณปกรณ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ  
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง,  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และทีฆัมพร คุ่นวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก  
เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและ  
พัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

พรรณี ชุตินมณฑล. (2555). การบริการดีเป็นอย่างไร.

<http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2568).

พวงทอง ปานสายลม. (2549) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

- (มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.” การศึกษา  
 คันควัวอิสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.  
 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546  
<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2568).  
 พิณรุ่ง เพชรเกษ. (2548) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.”  
 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.  
 เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร  
 พัสดุบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.  
 เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). การจัดการทรัพยากรคน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 ภิญโญ สารธ.(2546). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์คุรุสภา.  
 ภัทริน โหลสกุล. (2548) “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับ  
 ปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ  
 ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.  
 มนกันต์ มีบุญลือ. (2549) “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด  
 (มหาชน) สาขานนพระราม 9.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
 ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์,  
 อัดสำเนา.  
 รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อย  
 ลำบากจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,  
 มหาลัยเกษตรศาสตร์.  
 วรรณภา รัชตารมย์. (2549). “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงใน  
 การทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”,  
 ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา,  
 บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.  
 วรรณช บวรนนทเดช. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม  
 ภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บึงกุ่ม.

วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์. (2551). การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการ  
ด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2551). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ,  
<http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2568).

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

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

วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตาม  
นโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนอำเภอ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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

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

สกลนารี กาแก้ว. (2546), ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการ  
ปฏิบัติงานของพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์

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

- สมิต สัชฌกร. (2550). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550**, กรุงเทพฯ :  
สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การ  
ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนจังหวัด  
ฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี.วิทยานิพนธ์ มหาคณิศวชิตสาขากองเมืองการปกครอง,  
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- สุวัชรีย์ พฤษภมาศ .(2552). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
สาขาสุขุมวิท**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาคณิศวชิต  
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, พฤษภาคม 2552.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2553). **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ  
ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”**.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2550). **บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. กรุงเทพฯ :  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- โสภณ วีระวัฒน์ยั้งยง. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่  
อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อณูวิภู บรรลุทางธรรม. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- องค์กรบริหารส่วนตำบลบึงตี้. (2555). <http://www.bongti.go.th/about>.  
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2568).
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก  
สารานุกรมขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

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

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

อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม การเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

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

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

Good, C. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education (3rd ed.)**. New York: McGraw-Hill.

Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books,), p. 99.

Herzberg, F. (1959). **The motivation to work**. New York: McGraw-Hill.

Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary (6th ed.)**. London, England : Oxford University.

Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). **Utilization of mass communications by the individual**. London: Sage.

Katz, E. and D. Brenda. (1973). **Bureaucracy and the Public**, New York : Basic Books, p.19.

Kidd, J. R. (1973). **How Adults Learn**. New York : Association Press.

Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8<sup>th</sup> 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.

แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขโรค ถนนและไฟฟ้า งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การขอใช้น้ำ, การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสาธารณภัย งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการจัดการ เรื่องรับลงทะเบียนเด็กแรกเกิด เพื่อรับเงินอุดหนุน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

3.โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

( ) น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

( ) 3 – 5 ครั้งต่อปี

( ) มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การให้บริการของงานด้านสาธารณสุขโรค</b>					
1. เส้นทางคมนาคมในพื้นที่สัญจรได้โดยสะดวกทุกสถานที่					
2. ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตพื้นที่อบต. มีความสว่างเพียงพอ					
3. มีการวางท่อระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขังบนถนน					
4. มีการก่อสร้าง ปรับปรุงทางเดินและบुरुณะซ่อมแซมถนนที่มีความเสียหาย					
5. โครงสร้างพื้นฐานมีการดำเนินการอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---

---

---

---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง</b>					
6. มีการจัดกิจกรรมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อให้ความรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง					
7. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆอย่างเหมาะสม					
8. การส่งเสริมการเรียนรู้การจัดตั้งกลุ่มอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ อบต.มีเหมาะสม					
9. มีการจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมฝึกอาชีพและฝึกปฏิบัติจริงตามขั้นตอน					
10. มีการส่งเสริมการเรียนรู้และติดตามประเมินผลการดำเนินงานตลอดโครงการ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---



---



---



---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน  
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
11. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา					
12. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดส่งน้ำให้ประชาชนที่เดือดร้อนได้ในทันที					
14. มีการแจกจ่ายน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคให้กับประชาชนที่เดือดร้อน					
15. อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยแล้ง มีการจัดส่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา อย่างเหมาะสม และเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---

---

---

---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน  
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้ จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
16.มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
17.มีการจัดกิจกรรม/โครงการเสริมสร้างความปลอดภัยที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก					
18.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการรณรงค์ให้เด็กสวมหมวกนิรภัย					
19.เป็นโครงการรณรงค์เพื่อความปลอดภัยและเสริมสร้างวินัยจราจรให้แก่เด็กเล็ก					
20.เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---

---

---

---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน  
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด					
21. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องการลงทะเบียน					
22. มีการประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนฯ					
23. มีการให้บริการลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนฯ อย่างเหมาะสม					
24. แสดงขั้นตอนลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนฯ อย่างชัดเจน					
25. ได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

---

---

---

---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้

## คณะผู้ดำเนินงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ กิตยานันท์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)  
ประวัติการศึกษา  
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยครุบุรีรัมย์ พ.ศ.2535  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ.2541  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2553
2. ดร. มานิต คำเล็ก  
ประวัติการศึกษา  
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาโยธา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2538  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พ.ศ. 2558  
บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พ.ศ. 2564
3. ดร.สุภัตรา กันพร้อม  
ประวัติการศึกษา  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์  
พ. ศ. 2538  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ.2542  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2561

ภาคผนวก

ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูลตำบลบ้องตี้

