



รายงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2560



รายงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2560

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค
จังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อผู้วิจัย สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ

ปีที่ทำการวิจัย 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการด้านงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน
2. โครงการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. โครงการด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
4. โครงการด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี
5. โครงการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ย น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณีอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ความพึงพอใจในด้านการจัดการกีฬาด้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการกีฬาด้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมและปฏิบัติจริง รองลงมาคือ มีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมการจัดการกีฬาด้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชนและจัดให้มีหรือสนับสนุนการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดการกีฬาด้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชนอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65, 4.58 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 93.00, 91.60 และ 91.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก และเด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63, 4.56 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 91.20 และ 90.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องอบต. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา รองลงมาคือ อบต. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความต้องการในการจัดทำ และอบต. มีการกำหนดนโยบายในการจัดทำแผนอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.60, 4.57 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.00, 91.40 และ 91.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี รองลงมา คือ จัดทำหรือรวบรวมข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.66, 4.62 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 93.20, 92.40 และ 91.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 5 ความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.70 รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 และมีการตรวจตรา และป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.70, 4.59 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 94.00, 91.80 และ 90.60 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณ ประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัย จนส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	29
กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	30
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	32
กิจกรรมป้องกันและต่อต้านยาเสพติด	43
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	45
ด้านแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล	54
การส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี	64
งานรักษาความปลอดภัยและบรรเทาสาธารณภัย	75
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	88
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	89
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	90
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	91
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	91
 บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	 94
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	95
ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	101
 บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	 108
 บรรณานุกรม	 111
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี	
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนประชากร	88
ตารางที่ 2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	95
ตารางที่ 3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	96
ตารางที่ 4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	97
ตารางที่ 5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	98
ตารางที่ 6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	99
ตารางที่ 7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยต่อปี	100
ตารางที่ 8	สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้	101
ตารางที่ 9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านความพึงพอใจในการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน”	103
ตารางที่ 10	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานสาธารณสุข การบริการพ่นหมอกควันป้องกันไข้มาลาเรีย”	65
ตารางที่ 11	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”	104
ตารางที่ 12	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานการจัดหาประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น”	105
ตารางที่ 13	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานส่งเสริมและทานุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี”	106

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	95
ภาพที่ 3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	96
ภาพที่ 4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	97
ภาพที่ 5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	98
ภาพที่ 6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	99
ภาพที่ 7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	100

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองรวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุขในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้าง หน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ คล่องตัวในการบริหารจัดการซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญ ในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ตำบลบ้องตี้ เป็นตำบลหนึ่งในเจ็ดตำบลของอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยคไปทางทิศตะวันตกประมาณ 29 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 132 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 82,500 ไร่ ตำบลบ้องตี้มีลักษณะภูเขาล้อมรอบเป็นลูกคลื่นมีภูเขาเล็กๆ อยู่ทั่วไป และสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเชิงเขา หรือที่ราบหุบเขา การตั้งบ้านเรือนของราษฎรจะกระจายอยู่ตามพื้นที่ราบและลำห้วยบ้องตี้ น้ำในลำห้วยบ้องตี้เป็นแหล่งน้ำที่เปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่

มีแหล่งต้นน้ำไหลจากเขามะพร้าวที่อยู่ทางทิศใต้ และไหลจากภูเขาตะนาวศรีทางทิศตะวันตกไหลผ่านหมู่บ้านไปทางทิศตะวันออก ยกขึ้นไปทางทิศเหนือผ่านบ้านบ้องตี้ล่าง บ้านทุ่งมะเขยื่อ ไหลลงสู่แม่น้ำแควน้อยที่บ้านแก่งประหลอมตำบลวังกระแจะ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีใน 5 ภารกิจ ได้แก่ งานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น งานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้
2. เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้
3. เพื่อประเมินคุณภาพการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้
4. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่อต้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้
5. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่อต้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของชุมชนบ้องตี้

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ

1. โครงการด้านงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน
2. โครงการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. โครงการด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
4. โครงการด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี
5. โครงการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2560 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงการด้านงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน
2. โครงการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. โครงการด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
4. โครงการด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี
5. โครงการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวแปรตาม คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีสวนใดสวนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2560

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีสวนใดสวนเสียที่รับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีประชาชนทั้งหมด 3,082 คน

2. ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีสวนได้เสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2560 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 360 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี ในงบประมาณ 2560 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2560

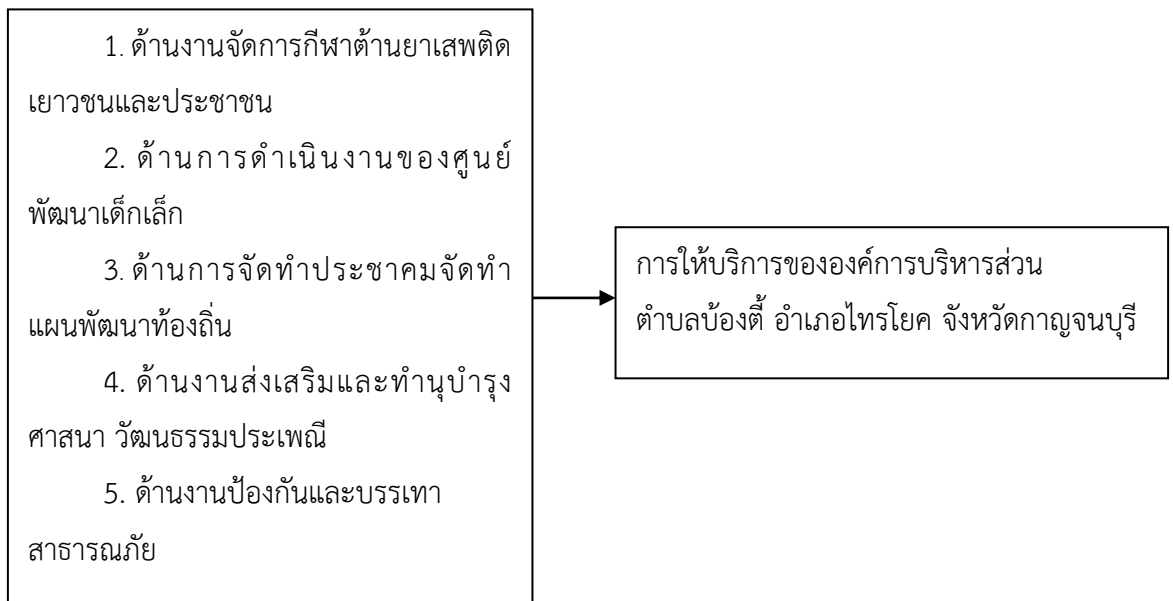
ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ใน 5 ด้าน คือ
 1. ด้านงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน
 2. ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 3. ด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
 4. ด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี
 5. ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. การประเมินการให้บริการ หมายถึง การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน สโมสรราชการภาครัฐและเอกชน ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอลำไทรโยค 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. การกีฬาต้านยาเสพติด
 5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 6. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
 7. งานรักษาความปลอดภัยและบรรเทาสาธารณภัย
 8. งานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณีไทย วัฒนธรรมท้องถิ่น
 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสาร ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไรและสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ 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 : 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk : 1987)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby : 2000)

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วที่ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

1.2 ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (1970 : 80-81) หรือเรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

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

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

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self- Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Bess (1977 : 142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ภิญโญ สาร (2541, หน้า 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใดอาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน ที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

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

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกรักให้เกิดกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

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

สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980 : 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิล คอมแจน (Domjan 1996 : 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจูงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือการขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคล สภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่นค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้ขึ้นเงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง ค่าชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจที่มีมาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกว่ายเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น และวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือ แรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่าผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่น ในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์การที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้คน

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 การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไรเป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ. 2547: 306-307)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาสดำเนินการได้รับสารจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพึงพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุนิยามความต้องการของตน (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. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการขึ้นและสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและความรับผิดชอบ
3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ
4. ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

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

ทฤษฎี X (theory x) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (theory y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม ท้าทายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

สรุป Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom. 1990 : 90)

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

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

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจดังมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (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 ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ที่ให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

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 สัมณกร, 2546)

2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos : 1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

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

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

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง 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 อิลิฐ และ เบรนด้า แดเนท (Katz E. and Brenda D. : 1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

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

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

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

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

กรอนรูส (Gronroos : 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (1985) (Zeithaml, Parasuraman and Berry) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของ การประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงไรข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบ 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 เฉลิเมจิรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

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

พรณี ชุติวัดธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้
 การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความ
 สะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือ
 เกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ
 ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว
 ถ้านำคำว่า " SERVICE " มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจของ
 องค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของ
 ผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความ
 ต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็ว
 ทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงค์พัฒนากุล มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการ
 ดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยบทบาท
 หน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป
 อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็น
 ผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะ
 ขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-
 C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการ
 เกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่
 เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุม
 การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตนและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

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

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

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

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

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดย สะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับ บริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้อง

คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

Millet (1954, อ้างถึงใน มนกานต์ มีบุญลือ. 2547 : 30) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานที่มี ฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลารวดเร็ว และทันต่อเวลา

3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

Kotler (2540 : 48-49 อ้างอิงถึง พวงทอง ปานสายลม. 2547 : 8) ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ และ ลูกค้าย่อมมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

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

- 1) S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ
- 2) E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและมีอัตราค่าไม่ต้อติงาม
- 3) R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ
- 4) V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ
- 5) I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้าเสมอ

6) C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

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

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

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

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

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

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าการให้บริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการ เช่น การมีสถานที่โอเอ

สะอาด มีความร่มรื่น การจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศที่ดีและเหมาะสม การจัดสถานที่ให้มีสถานที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐบาลนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้นับเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของ

การบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548)

3. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550

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

1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่

3) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7) จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8) ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนดให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

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

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

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

3.4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 3 รูปแบบ ได้แก่

3.4.1) กรุงเทพมหานครมี 1 แห่ง จัดตั้งในปี พ.ศ. 2518 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไข 28 เพิ่มเติมอีกหลายฉบับ 39 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542 (www.tambol.com)

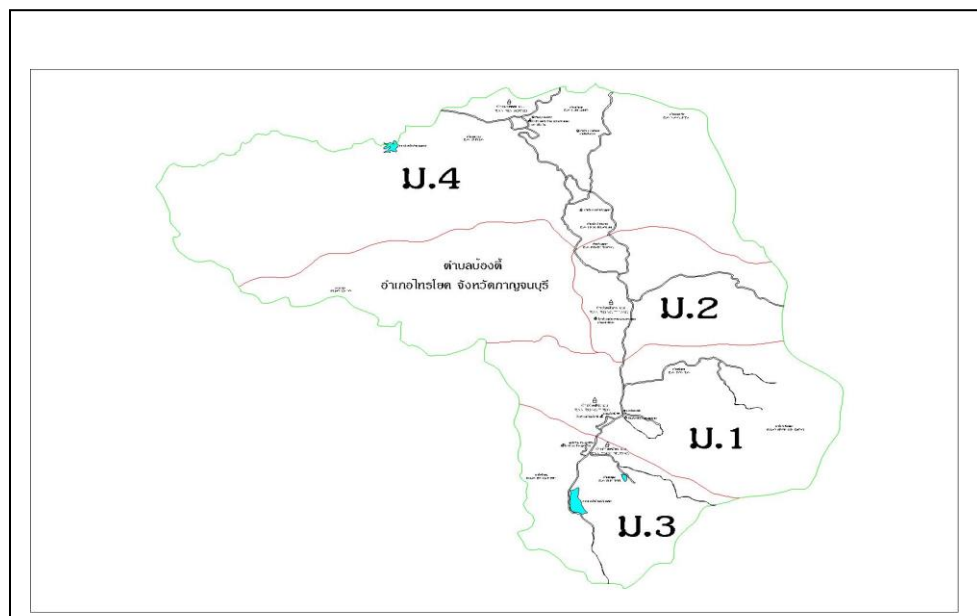
3.4.2) เมืองพัทยา มี 1 แห่ง จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2521 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

3.4.3) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งในปีพ.ศ. 2537 ภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายอีกครั้ง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6,744 แห่ง

3.2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

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

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



2.) **ลักษณะภูมิประเทศ** ตำบลบ้องตี้มีลักษณะภูเขาล้อมรอบเป็นลูกคลื่น มีภูเขาเล็กๆ อยู่ทั่วไป และสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเชิงเขา 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 บ้านบ้องตึบน

หมู่ที่ 2 บ้านบ้องตึล่าง

หมู่ที่ 3 บ้านท้ายเหมือง

หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งมะเขยื่อ

5.) ประชากร ตำบลบ้องตี้จำแนกได้ดังต่อไปนี้

ตารางแสดงจำนวนครัวเรือน และ ประชากร จำแนกชาย - หญิง เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

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

ตารางแสดงจำนวนประชากร จำแนกชาย - หญิง แยกตามช่วงอายุเฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

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

ตารางแสดงจำนวนประชากร จำแนกชาย - หญิง เฉพาะผู้มีสัญชาติอื่น (ต่างด้าว)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน ผู้ระบุ สัญชาติ	ครัวเรือนไม่ มีสถานะทาง ทะเบียน	จำนวนประชากร		
				หญิง (คน)	ชาย (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
1	บ้านบ้องตึบน	111	78	473	499	972
2	บ้านบ้องตึล่าง	57	36	339	402	741
3	บ้านท้ายเหมือง	131	76	401	446	847
4	บ้านทุ่งมะเขยื่อ	36	15	85	101	186
รวมทั้งสิ้น		335	205	1,298	1,448	2,746

ตารางสรุปรวมจำนวนประชากร จำแนกชาย – หญิง ทุกสัญชาติ

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

สภาพทางเศรษฐกิจ

1.) อาชีพ ราษฎรในตำบลบ้องตึ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม พืชที่ปลูก ได้แก่ มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ยางพารา พืชทอง พริก พืชผัก กล้าย

- อาชีพเสริม ราษฎรในตำบลบ้องตึ เลี้ยงสัตว์ เช่น โค กระบือ สุกร แพะ ไก่ ฯลฯ และผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ สานเข่ง ไม่เสียปลาหมึก เสริมรายได้

- ราษฎรวัยหนุ่ม – สาว ส่วนใหญ่หางานนอกตำบลในเมืองใหญ่และกรุงเทพมหานคร

2.) หน่วยธุรกิจในเขตตำบลบ้องตึ

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

สภาพสังคม

1.) โรงเรียน

1. โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
 - 1.) โรงเรียนบ้านบ้องตี้
 - 2.) โรงเรียนไทรโยคพัฒนศึกษา สาขาทุ่งมะเขย้อม
2. โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
 - ๑.) โรงเรียนบ้านบ้องตี้ หมู่ 1
 - ๒.) โรงเรียน ตชด. บ้านบ้องตี้ล่าง หมู่ 2
 - ๓.) โรงเรียน ตชด. วัดสุทธาสินี หมู่ 4
 - ๔.) โรงเรียน ตชด. เฮงเคิลไทย (ตชด.136) หมู่ 4
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่
 - 1.) ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดบ้องตี้ล้นพุลผลาราม หมู่ 1 (ถ่ายโอนจากกรมศาสนา)
 - 2.) ศพด. บ้านบ้องตี้ล่าง 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. อำเภไทรโยค)
4. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนตำบลบ้องตี้ จำนวน 1 แห่ง

2.) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

1. วัด จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
 - 1.) วัดบ้องตี้ล้นพุลผลาราม หมู่ 1
 - 2.) วัดทุ่งมะเขย้อม หมู่ 4
2. สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
 - 1.) อาศรมพระธรรมจาริก หมู่ 2 (ใกล้โรงเรียน ตชด.บ้องตี้ล่าง)
 - 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.) คริสตจักรแบپติสท์บ้องตี้ (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 ตำบลบ้องตี้)

3.) สาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบ้องตี้ หมู่ที่ 1

2.) หน่วยควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 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. ไทรโยค ที่ 7 (หมู่ 3)

6.) จุดตรวจตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 136 (หมู่ 3)

การบริการขั้นพื้นฐาน

1.) การคมนาคม

มีถนนลาดยาง รพช. เป็นถนนสายหลัก ถนนส่วนใหญ่ในพื้นที่เป็นถนนลูกรัง และมีลำห้วยบ้องตี้ไหลผ่าน

2.) การโทรคมนาคม

มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 9 แห่ง ดังนี้

1.) หมู่ที่ 1 จำนวน 4 ตู้

2.) หมู่ที่ 2 จำนวน 2 ตู้

3.) หมู่ที่ 3 จำนวน 2 ตู้

เสารับส่งสัญญาณโทรศัพท์ จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1.) หมู่ที่ 1 จำนวน 1 แห่ง

2.) หมู่ที่ 2 จำนวน 2 แห่ง

3.) หมู่ที่ 4 จำนวน 2 แห่ง

3.) การไฟฟ้าตำบลบ้องตี้ มีประชาชนที่มีไฟฟ้าใช้จำนวน 1,529 ครัวเรือน และไม่มีไฟฟ้าใช้ประมาณ 120 ครัวเรือน

4.) แหล่งน้ำธรรมชาติ

จำนวน 13 แห่ง ได้แก่

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| 1.) ลำห้วยบ้องตึ้น | 2.) ลำห้วยบ้องตึ่ล่าง |
| 3.) ลำห้วยท้ายเหมือง | 4.) ลำห้วยพุสมิ |
| 5.) ลำห้วยหมู่กระเหรียง | 6.) ลำห้วยบ้านทุ่งมะเขยย่อ |
| 7.) ลำห้วยข้าวหลาม | 8.) ลำห้วยประตูทอง |
| 9.) ลำห้วยลำสมอ | 10.) ลำห้วยซอยสุพรรณ |
| 11.) ลำห้วยดงยาง | 12.) ลำห้วยสีดอ |
| 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.) ฝายทดน้ำวังชะโดะ | หมู่ 1 |
| (2.) ฝายชะลอน้ำ ไร่อดีตกำนัน ศักดิ์ ทองเปราะ | หมู่ 1 |
| (3.) ฝายน้ำล้น พุสมิ | หมู่ 1 |
| (4.) ฝายชะลอน้ำ กุยวบบ | หมู่ 2 |
| (5.) ฝายชะลอน้ำ (หลังบ้านนายสมภาร ปิตถามัย) | หมู่ 2 |
| (6.) ฝายทดน้ำห้วยว้าย | หมู่ 4 |

- | | | | |
|-------------------------------------|-------|----|------|
| 3.) บ่อโยก | จำนวน | 3 | บ่อ |
| 4.) บ่อสูบน้ำด้วยเครื่องสูบน้ำไฟฟ้า | จำนวน | 11 | แห่ง |
| 5.) บ่อน้ำตื้น | จำนวน | 78 | บ่อ |
| 6.) ถังเก็บน้ำฝน คสล. | จำนวน | 19 | แห่ง |

6.) หอกระจายข่าว

เสียงตามสาย มีทั้งจำนวน 3 แห่ง ได้แก่

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

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

- 1.) หน้าบ้านอดีตกำนันประเทือง ทองเปราะ หมู่ 1
- 2.) หน้าบ้านนายสมเจตน์ 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 อนุรักษ์สุภา หมู่ 2
- 6.) บ้านดุงดาว อินทรมีถิน หมู่ 2
- 7.) บ้านสุภาพร ทองเปราะ หมู่ 2

9.) ลานมัน มีทั้งหมดจำนวน 2 แห่ง

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

10.) ลานกีฬา มี จำนวน 3 แห่ง

- 1.) หมู่ 1 ลานอเนกประสงค์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้
- 2.) หมู่ 3 บริเวณหลังศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท้ายเหมือง
- 3.) หมู่ 4 สนามกีฬาโรงเรียน ตชด. เฮงเคิลไท

ข้อมูลอื่น ๆ

1.) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ป่าชุมชน (4 หมู่บ้าน) จำนวน 4 แห่ง

2.) มวลชนจัดตั้ง

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

3.) การมีส่วนร่วมของประชาชน

กิจกรรมทางการเมืองและการบริหารที่ประชาชนในเขตตำบลบ้องตี้ มีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ประกอบด้วย

- (1.) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองการปกครองส่วนตำบล แผนพัฒนาสามปี แผนปฏิบัติการและข้อบัญญัติตำบล
- (2.) การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
- (3.) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ ในการพัฒนารองการปกครองส่วนตำบล
- (4.) การจัดประชุม การฝึกอบรมในโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น
- (5.) การร่วมแสดงความคิดเห็นต่างๆ ในการพัฒนา และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร่วมกับคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
- (6.) การร่วมกิจกรรมแก้ไขปัญหาเสพติด กิจกรรมประเพณีและกิจกรรมการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

4.) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.1) โครงสร้างการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้มีโครงสร้างการบริหารดังนี้

- (1.) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้ง จำนวน 8 คน มีหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และควบคุมดูแลการบริหารงานฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย การดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี
- (2.) คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คนและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มีหน้าที่ เป็นผู้ช่วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ และสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น นอกจากนั้นยังประกอบด้วยข้าราชการส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติราชการเพื่อสนองนโยบายฝ่ายการเมืองที่กำหนดไว้เป็นแผน / โครงการ และปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการควบคุม ดูแลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดประโยชน์สูงสุดและถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

จำนวน- บาท

จำนวน - บาท

วิสัยทัศน์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้:

“องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ เป็นที่พึ่งชาวประชา มุ่งเน้นการศึกษา พัฒนาเศรษฐกิจ ใส่ใจคุณภาพชีวิต ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ :

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

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา :

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

4. กิจกรรมป้องกันและต่อต้านยาเสพติด

การป้องกันยาเสพติด หมายถึง การให้การศึกษา ข่าวสาร ความรู้ และข้อมูลในเรื่องคุณภาพชีวิตยาและยาเสพติด ตลอดจนการป้องกันตนเอง ครอบครัว และชุมชน ให้รอดพ้นจากยาเสพติดด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันให้ประชาชนไม่ใช้ยาเสพติด ถึงแม้จะประสบปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมใกล้ตัวที่มีส่วนผลักดันให้ใช้ยาเสพติดควบคู่กันไปด้วย

การป้องกันตัวเองและคนรอบข้างให้พ้นจาก วังวน ของยาเสพติด เปรียบเสมือนก้าวแรกที่สำคัญที่จะ ทำให้เราไม่ต้องไปยุ่งเกี่ยวกับมัน หากเราไม่คิด จะป้องกัน มันแต่จะแก้ไข ปัญหายาเสพติด ก็ไม่มีวันหมดไปได้ เพราะกันไว้ดีกว่าแก้เราสามารถป้องกันตัวเองจากยาเสพติดได้ไม่ยาก อย่าคิดว่า ยาเสพติดเป็นสิ่งไกลตัว ใช้ว่ายาเสพติด จะมีแค่ยาบ้าเพียงอย่างเดียว ซึ่งของแบบนั้นเรา เองยังไม่ว่าจะเจอได้อย่างไร เพราะยาเสพติดมี หลายประเภท ของบางอย่างเราอาจคาดไม่ถึงว่า มันก็ทำให้เราติดได้ แม้ไม่ใช่ยาเสพติดโดยตรง ก็ตาม เมื่อได้ชื่อว่าเสพติดแล้ว ก็ย่อมยากที่จะเลิก มันการป้องกันจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุด ซึ่งสามารถเริ่มได้ จากตัวเรา ครอบครัว และคนรอบข้าง

การป้องกันยาเสพติด การป้องกันยาเสพติดด้วยตัวเอง

การป้องกันและแก้ไขตนเองของเยาวชนให้ปลอดภัยจาก ปัญหายาเสพติด สามารถกระทำได้โดย

1. ศึกษาหาความรู้ เกี่ยวกับโทษและพิษภัยของยาเสพติด และระมัดระวังในการใช้ยา
2. รู้จักเลือกคบเพื่อนที่ดี ส่งเสริมให้คิดและกระทำสิ่งดีมี ประโยชน์กล้าพูดปฏิเสธ เพื่อนที่ชักจูงไปในทางที่ไม่ดี เช่น การพูดปฏิเสธเพื่อนที่ ชวนให้ลองเสพยาเสพติด
3. ใช้เวลาว่าง และความอยากรู้ อยากลอง ไปในทางที่เป็นประโยชน์พึงระลึกเสมอว่าตนเองนั้นมีคุณค่าทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม
4. มีความภาคภูมิใจและนับถือตนเอง ด้วยการไม่พึ่งพาหรือเกี่ยวข้องอบายมุขและสิ่งเสพติดใดๆ ซึ่งจะนำความเสื่อมไปสู่ชีวิตของตนเอง
5. รู้จักแก้ไขปัญหาชีวิตของตนเองด้วยเหตุและผล
6. รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน เชื่อฟังคำสั่งสอนของ พ่อแม่ และประพฤติแต่ในสิ่งที่ดีงาม จะช่วยให้เยาวชนประสบความสำเร็จในชีวิต
7. ทำจิตใจให้ร่าเริงแจ่มใส เข้าใจวิธีการดำเนินชีวิตและยอมรับความเป็นจริง ที่ตนเองเป็นอยู่ โดยนำหลักศาสนาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตจะช่วยให้เยาวชนเกิดความมั่นคงทางด้านจิตใจมากขึ้น
8. เมื่อมีปัญหา รู้จักปรึกษาผู้ใหญ่ พ่อ แม่ หรือผู้ที่ไว้วางใจ หรือ หน่วยงานต่างๆ ที่รับให้คำปรึกษา ในฐานะที่เยาวชนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของคนรอบครัว จึงควรมีส่วนช่วย พ่อแม่ ผู้ปกครอง

การป้องกันยาเสพติดจากครอบครัว ป้องกันปัญหายาเสพติดของคนรอบครัวสามารถทำได้โดย

1. พ่อ แม่ สอดส่องดูแลน้องๆ หรือสมาชิกคนอื่นๆภายในครอบครัวมิให้กระทำการสิ่งผิด เช่น การคบเพื่อนที่ไม่ดี การมั่วสุมในอบายมุขและสิ่งเสพติด เยาวชนควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สมาชิกคนอื่นๆภายในครอบครัวด้วยเช่น การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ความมีระเบียบวินัย ความขยันหมั่นเพียร
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว มีความรักใคร่กลมเกลียวและมีความเข้าใจกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อมีปัญหา
3. เมื่อมีโอกาสควรบอกกล่าวหรือตักเตือนสมาชิกคนอื่นๆภายในครอบครัว โดยเฉพาะน้องๆให้รู้เกี่ยวกับโทษพิษภัยของยาเสพติดวิธีใช้ยาอย่างปลอดภัย
4. พ่อ แม่ ควรพูดคุยหรือร่วมกันทำกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสบายใจและภาคภูมิใจด้วยการประพฤติดี ตั้งใจศึกษาเล่าเรียน แบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของพ่อ แม่ ภายในบ้าน

การป้องกันยาเสพติด การป้องกันยาเสพติดด้วยวิธีอื่นๆ

1. ป้องกันเพื่อนบ้าน โดยช่วยชี้แจงให้เพื่อนบ้านเข้าใจถึงโทษและภัยของยาเสพติด โดยมีให้เพื่อนบ้านรู้เท่าไม่ถึงการณ์ต้องถูกหลอกลวง และหากพบว่าเพื่อนบ้านติดยาเสพติด จงช่วยแนะนำให้ไปรักษาตัวที่โรงพยาบาล

2. ป้องกันโดยให้ความร่วมมือกับทางราชการ เมื่อทราบว่าบ้านใดตำบลใด มียาเสพติดแพร่ระบาดขอให้แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกแห่ง ทุกท้องที่ทราบ

3. เป็นแบบอย่างที่ดีของลูก ลูกหลานมักเรียนแบบหรือเคยชินต่อการกระทำของผู้ที่เขาใกล้ชิดโดยไม่รู้ตัว หรือไม่ได้ตั้งใจ พ่อ แม่ ผู้ปกครองจึงควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของลูกหลาน ทั้งในเรื่องของคุณธรรม ความขยันหมั่นเพียร และความมีระเบียบวินัย รวมทั้งไม่ควรหมกมุ่นในมุนในอบายมุขและสิ่งเสพติด

การป้องกันยาเสพติด เยาวชนกับยาเสพติด

เพื่อให้ประชาชน พ่อแม่ผู้ปกครอง ตระหนักถึงพิษภัยและโทษของยาเสพติดและช่วยกันคุ้มครองสร้างความรัก ความอบอุ่นให้กับครอบครัวเพื่อเป็นการ ไม่ให้เยาวชนไทยติดยาเสพติด ปัจจุบันมีผู้ติดยาเสพติดเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะ กลุ่มเยาวชนจะติดยาเสพติด มากกว่ากลุ่มคนกลุ่มอื่น และที่น่าเป็นห่วงกำลังแพร่ระบาดสู่เด็กนักเรียนวัย 9 ขวบ 10 ขวบ สาเหตุอาจเป็นเพราะถูกเพื่อนชักจูงให้ลองเสพ อยากรู้ อยากลอง ถูกหลอกลวงและสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การขาดความอบอุ่นในครอบครัวปัญหาพ่อแม่หย่าร้างกัน ผู้ใหญ่ไม่ได้สนใจดูแลหรือเป็นที่พึ่งของเด็กได้ เด็กเกิดความว้าวุ่น ไม่รู้จะปรึกษาใคร เลยหันไปหายาเสพติด หรือเป็นเป้าล่อให้กับผู้ไม่ปรารถนาดี อย่างพอดิปัญหายาเสพติดเป็นปัญหาที่เป็นภัยร้ายแรงต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ ปั่นทอนความเจริญของประเทศชาติหากประเทศใดมีประชาชนติดยาเสพติดจำนวนมาก ก็ไม่สามารถพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองได้ ยาเสพติดมีมากมายหลายชนิด ได้แก่ ผิ่น เฮโรอีน ทินเนอร์ กัญชา ยาบ้า ยาไอ้ สารระเหย กระต่อม และยากระตุ้นประสาทเป็นต้น แต่ละชนิดก่อให้เกิดผลร้ายแก่ร่างกายทั้งสิ้น ทำให้สุขภาพทรุดโทรมอ่อนแอความจำเสื่อมเสียบุคลิกภาพและปัญหาสำคัญที่ตามมาอีกประการหนึ่ง ก็คือผู้ติดยาเสพติดชนิดนี้ด เข้าเส้นมีโอกาสดูดเชื้อไวรัสเอดส์ และแพร่กระจายไปยังกลุ่มผู้ผลิตยาเสพติดด้วยกัน รวมไปถึงคนกลุ่มอื่น ๆ ด้วย

แม้รัฐบาลจะประกาศสงครามกับยาเสพติดก็ตาม ก็ไม่ได้หมายความว่า การป้องกัน การปราบปรามยาเสพติดจะเป็นหน้าที่ของรัฐบาลเท่านั้น การแก้ไขปัญหายาเสพติดเป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายที่จะต้องร่วมมือกัน การปราบปรามเป็นการแก้ปัญห ที่ปลายเหตุ การป้องกันยังเป็นสิ่งสำคัญ โดยการให้การศึกษาและความรู้เรื่องพิษภัยและ โทษของยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง แก่ประชาชน ครู พ่อแม่ ผู้ปกครองเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะ พ่อ แม่ ผู้ปกครอง จะต้องเอาใจใส่ดูแลลูกหลานให้มีความรัก ความอบอุ่นแก่ครอบครัว เป็นที่พึ่งของเด็กได้ เมื่อเด็กมีปัญหามารถจะพูดคุย ช่วยกันแก้ปัญหาให้เด็กใช้เหตุผลกับเด็ก ไม่ใช่ใช้อารมณ์ เพราะการใช้อารมณ์อาจทำให้เด็กเกิดความน้อยเนื้อต่ำใจ กลุ่มใจ และเกลียดออกจากบ้าน ไปพึ่งยาเสพติดและเสียนาคาได้ในที่สุด

5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

ในอนาคต การพัฒนาเด็กให้ได้รับความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญาจึงนับเป็นภารกิจสำคัญที่หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบจะต้องตระหนัก และให้ความสนใจ เพื่อให้การพัฒนาเด็กเป็นไปอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานเหมาะสมกับวัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาเด็ก ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดก็ตาม ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หรือเมืองพัทยาที่ดี ล้วนแต่มีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้งสิ้น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดตั้งและดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพร้อมทั้งรับถ่ายโอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเดิมอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของส่วนราชการต่างๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในทุกๆ ด้าน เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพ และได้มาตรฐานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานเพื่อพัฒนาเด็กได้อย่างมีคุณภาพ และเหมาะสม ซึ่งจะเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ต่อไป สำหรับมาตรฐานดังกล่าว ได้รวบรวม และจัดทำขึ้นจำแนกออกเป็นมาตรฐานการดำเนินงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการเป็นการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบุคลากร และการบริหารจัดการ เช่น คุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร ตลอดจนผู้ทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น
2. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยเป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ เป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับพื้นที่ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ตั้ง จำนวนชั้นของอาคาร ทางเข้า - ออก และประตูหน้าต่าง ตลอดจนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ เป็นต้น

2.2 สิ่งแวดล้อม เป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวอาคาร เช่น แสงสว่าง เสียง การถ่ายเทอากาศ สภาพพื้นที่ภายในอาคาร รั้ว สภาพแวดล้อมและมลภาวะ 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 การประชุมชี้แจงให้ราษฎรในชุมชนทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นของการดำเนินงานการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การจัดให้มีกองทุนส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผลรวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมจากชุมชน หรือประชาคมในท้องถิ่น เป็นต้น

มาตรฐานด้านบุคลากร และการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. ด้านคุณสมบัติ

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

- มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานด้านการให้การศึกษา และพัฒนาการเด็กเล็ก

- มีนโยบายแผนและงบประมาณเพื่อการดำเนินงานที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กให้มีคุณภาพ

1.2 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร และผู้ทำความสะอาด ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1.2.1 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีสถานภาพเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตราฐานทั่วไปหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงานส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานจ้างที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการศึกษาขึ้นไปสาขาวิชาเอกอนุบาลศึกษาหรือปฐมวัย หรือปริญญาทางการศึกษา หรือทางวิชาชีพสาขาอื่นๆ ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นรับรอง และมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

2) มีคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามมาตราฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด

3) มีความรู้เรื่องโภชนาการ และอาหารเป็นอย่างดี

4) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

5) ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก

6) ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท

7) แพทย์ให้การรับรองว่ามีสุขภาพจิตดี สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด

1.2.2 ผู้ดูแลเด็ก มีวุฒิการศึกษาตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีสถานภาพเป็นพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตราฐานทั่วไปหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับพนักงานจ้างที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีคุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งตามมาตราฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด

2) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

3) ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก

- 4) ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท
- 5) แพทย์ให้การรับรองว่ามีสุขภาพจิตดี สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อ ร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด
- 6) มีระดับบุคลิกภาพ และบุคลิกลักษณะเหมาะสม ทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรัก ความอ่อนโยน เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสม
- 7) เป็นบุคคลที่มีความรักเด็ก มีอุปนิสัยสุ่มเยือกเย็น และมีความขยันอดทน
- 8) มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กปฐมวัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

1.2.3 ผู้ประกอบอาหาร ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้ มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้ดูแลเด็ก ยกเว้น วุฒิการศึกษา ควรจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าภาคบังคับ และควรเป็นผู้มีความรู้เรื่องโภชนาการ และอาหารเป็นอย่างดี

1.2.4 ผู้ทำความสะอาด ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้ดูแลเด็ก ยกเว้น วุฒิการศึกษา ควรจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าภาคบังคับ

2. ด้านบทบาทหน้าที่

2.1 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- 1) สำรวจความต้องการของชุมชน ในการจัดตั้ง และดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) กำหนดโครงสร้างการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตามความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล สถานที่ และฐานะการคลังของแต่ละท้องถิ่น
- 3) จัดทำแผนงานโครงการ และงบประมาณในการจัดตั้ง และสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้งจัดทำขออนุญาตขอความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น
- 4) จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 5) จัดทำระเบียบ หรือข้อบังคับว่าด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 6) กำหนดแผนปฏิบัติการและงบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกด้านอย่างต่อเนื่อง
- 7) ควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพ และถูกต้องตามหลักวิชาการ

2.2 หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบดูแลบุคลากรและการ

ดำเนินงานภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนงานที่วางไว้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ และด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์ต่อเด็กมากที่สุด

2.3 ผู้ดูแลเด็ก ควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ตามกิจวัตรของเด็กเพื่อให้เด็กมีความเจริญเติบโตมีพัฒนาการทุกด้านตามวัย
- 2) ส่งเสริมพัฒนาการของเด็กในลักษณะบูรณาการเชิงสร้างสรรค์กล่าวคือ ให้เด็กได้พัฒนาด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และจริยธรรมไปพร้อมๆ กัน โดยให้โอกาสเด็กเรียนรู้จากสิ่งของ และผู้คนที่อยู่รอบข้าง ซึ่งเด็กจะเรียนรู้โดยประสาทสัมผัสทั้งห้า การเคลื่อนไหวการเล่น และการลงมือกระทำ ดังนั้น ผู้ดูแลเด็กจะต้องส่งเสริมให้โอกาสเด็กได้พัฒนาอย่างเต็มที่รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับเด็กด้วยคำพูด และกิริยาท่าทางที่นุ่มนวล อ่อนโยน แสดงความรักความอบอุ่นต่อเด็ก
- 3) สังเกต และบันทึกความเจริญเติบโต พฤติกรรม พัฒนาการต่างๆ ของเด็ก เพื่อจะได้เห็นความเปลี่ยนแปลงทั้งปกติ และผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเด็ก ซึ่งจะนำไปสู่การค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขได้ทันที่
- 4) จัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เหมาะสมในการพัฒนาเด็กทุกด้าน ทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารให้สะอาด มีความปลอดภัย และเหมาะสมกับพัฒนาการของเด็ก
- 5) ประสานสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง และสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเด็กกับพ่อแม่ ผู้ปกครองและสมาชิกในครอบครัว เพื่อทราบถึงพฤติกรรม พัฒนาการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง
- 6) มีการพัฒนาตนเองในทางวิชาการ และอาชีพ ใฝ่หาความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนี้
 - การพัฒนาด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะอาชีพอย่างต่อเนื่องเช่น การศึกษาหาความรู้ การเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ การติดตามความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ และเทคโนโลยีโดยอาศัยสื่อที่หลากหลาย รวมทั้งการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การศึกษาดูงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีคุณภาพ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกและการจัดตั้งชมรมเครือข่ายสำหรับผู้ดูแลเด็ก ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ผู้ดูแลเด็ก
 - การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์สังคม จิตใจ และจริยธรรม โดยเน้นการพัฒนาตนเอง การรู้จักตนเอง และผู้อื่น การสื่อสาร และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

7) รู้จักใช้ประโยชน์จากแหล่งข้อมูล ความรู้ และเครือข่ายการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ จากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และแหล่งข้อมูลต่างๆ ในชุมชน ดังนี้

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

- องค์กรเอกชน สมาคม และมูลนิธิต่างๆ เช่น สมาคม วาย ดับเบิลยูซี เอ มูลนิธิเด็กก่อนในสลัมในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก มูลนิธิช่วยเหลือเด็กยากจน ซี ซี เอฟ ในประเทศไทย สภาองค์กรพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ (สอดย.) องค์การยูนิเซฟ เซฟเดอะчилเดรน ยู เอส เอ สภาสตรีแห่งชาติในพระบรมราชินูปถัมภ์ สหทัยมูลนิธิ มูลนิธิดวงประทีป เป็นต้น

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

2.4 ผู้ประกอบอาหาร ควรมีบทบาทหน้าที่ในการประกอบอาหารให้ถูกสุขลักษณะ ถูกอนามัย และโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัย รวมทั้งการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การจัดสถานที่เตรียมและปรุงอาหาร จัดเครื่องสุขภัณฑ์เครื่องครัวสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดการขยะถูกสุขลักษณะ

2.5 ผู้ทำความสะอาด ควรมีบทบาทหน้าที่ในการทำ ความสะอาด ดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งภายใน และภายนอกอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

3.2 การบริหารงบประมาณและการบริหารงานบุคคล เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย และมาตรฐานทั่วไปหรือหลักเกณฑ์ที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และมาตรฐานด้านบุคลากรและการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

3.3 ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ประเมินผู้ดูแลเด็ก ผู้ประกอบอาหาร และผู้ทำความสะอาด ในด้านความรู้ ความสามารถให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านบุคลากรและการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกำหนด และเสนอผลการประเมินให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบการพิจารณาคัดเลือกต่อไป

4. ด้านการบริหารจัดการ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ซึ่งออกตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งรวมถึงการจัดการศึกษาด้วย และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บททางการศึกษา ก็ได้บัญญัติไว้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาระดับใดก็ได้ ตามความพร้อมความเหมาะสม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ประกอบกับแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้การศึกษาปฐมวัย หรือก่อนประถมศึกษา เป็นหน้าที่ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเป็นการกระจายโอกาสให้ประชาชนผู้ปกครองได้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพจึงควรกำหนดแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

4.1 นโยบาย

จัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (อายุ 3-5 ปี) ด้วยความร่วมมือของชุมชนเพื่อกระจายโอกาสการเตรียมความพร้อม และพัฒนาเด็กทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญาอย่างเหมาะสมตามวัย และเต็มตามศักยภาพ ตลอดจนเพื่อแบ่งเบาภาระของผู้ปกครอง และเป็นพื้นฐานของการศึกษาในระดับ ที่สูงขึ้นต่อไป

4.2 เป้าหมาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบในการบริหารและจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้มีคุณภาพตามหลักวิชาการ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้วยความร่วมมือของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ

4.3 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เด็กได้รับการดูแลที่ถูกสุขลักษณะ และได้รับการฝึกฝนพัฒนาตามวัยและเต็มตามศักยภาพ
- 2) เพื่อพัฒนาความพร้อมของเด็กในทุกๆ ด้านแบบองค์รวม ตามหลักจิตวิทยาพัฒนาการและหลักการจัดการศึกษาปฐมวัย
- 3) เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัด และพัฒนาความพร้อมของเด็กก่อนเข้าเรียนระดับประถมศึกษา ตลอดจนส่งเสริมให้ครอบครัวเป็นฐานในการเลี้ยงดู และพัฒนาเด็กได้อย่างถูกวิธี
- 4) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับชุมชน ให้สามารถร่วมกันวางแผน และดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้
- 5) เพื่อแบ่งเบาภาระการอบรมเลี้ยงดูเด็กของผู้ปกครองที่มีรายได้น้อยให้สามารถออกไปประกอบอาชีพได้โดยสะดวก และเป็นการกระจายโอกาสในการพัฒนาความพร้อมสำหรับเด็กทุกคนให้ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง
- 6) เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

4.4 การจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสงค์จะจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีสถานที่ อาคารและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) สำรวจความต้องการของชุมชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการสำรวจความต้องการของชุมชนในประเด็นดังต่อไปนี้
 - ความต้องการให้จัดตั้งศูนย์
 - ความต้องการในการส่งเด็กเข้าเรียน ควรมีเด็กที่รับบริการ อายุ 3 – 5 ปี ไม่น้อยกว่า 20 คน ขึ้นไป
 - ความต้องการให้ศูนย์จัดบริการ

2) รูปแบบการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา มอบหมายให้ผู้ดำรงตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษาหรือพนักงานจ้างที่มีคุณสมบัติเพื่อแต่งตั้งเป็น หัวหน้าศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยมีหัวหน้าศูนย์รับผิดชอบการ ดำเนินงานภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3) จัดทำแผนดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และขออนุมัติขอความเห็นชอบจาก สภาท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อนำเข้าสู่ แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำบัญชีเพื่อขอรับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น ต่อไป (ตัวอย่างแผนปรากฏในภาคผนวก)

4) จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ โครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อเสนอขอรับงบประมาณในการดำเนินการจากผู้มีอำนาจอนุมัติ

5) จัดทำระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าด้วยศูนย์พัฒนา เด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำระเบียบ หรือข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า ด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ตัวอย่างระเบียบ/ข้อบังคับปรากฏในภาคผนวก)

6) จัดทำประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ ประกาศจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประกาศให้สาธารณชนทราบ

7) การยุบ / เลิก หรือรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเมื่อจำนวนเด็กเล็กที่รับบริการใน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการจัดชั้นเรียนและกิจกรรมการเรียน หรือกรณีที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสงค์จะรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปเป็นแห่งเดียวกัน ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นผู้พิจารณาเสนอต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ พิจารณายุบเลิกหรือรวมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนั้น ตามความจำเป็น และเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำประกาศยุบเลิก หรือรวมศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กแล้ว ให้รายงานจังหวัดและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ

4.5 แนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก จะต้องคำนึงถึงขอบข่ายของงานสายการบังคับบัญชาและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาต้องบริหารจัดการให้มี คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยจะต้องจัดให้มีการประเมินตนเองทุกปี เพื่อตรวจสอบและ ทบทวนคุณภาพการจัดการการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สามารถให้การดูแล และพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน ควรพิจารณาจัดแบ่งงานที่ จะต้องปฏิบัติในการบริหารจัดการศูนย์ฯ ให้ครอบคลุมลักษณะงาน

6. ด้านแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล

กฎระเบียบ ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาของกระทรวงมหาดไทย

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 ให้เป็นปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 มาตรา 16 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจึงออกระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการพัฒนาเมืองพัทยา คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยา คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเมืองพัทยา คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“อำเภอ” หมายความว่า รวมถึงกิ่งอำเภอด้วย

“ผู้บริหารท้องถิ่น” หมายความว่า นายกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกเมืองพัทยา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“หัวหน้าส่วนการบริหารที่มีหน้าที่จัดทำแผน” หมายความว่า ผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน หัวหน้ากองวิชาการและแผน หัวหน้างานวิเคราะห์นโยบายและแผน หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับตำแหน่งดังกล่าว

“พนักงานส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า ข้าราชการส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาล พนักงานเมืองพัทยา พนักงานส่วนตำบล และ พนักงานหรือข้าราชการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“แผนพัฒนา” หมายความว่า แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวและแผนพัฒนาสามปี

“แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว” หมายความว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งแสดงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว อำเภอรอบและแผนพัฒนาชุมชน

“แผนพัฒนาสามปี” หมายความว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการ พัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสามปีโดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

“แผนการดำเนินงาน” หมายความว่า แผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่แสดงถึงรายละเอียดแผนงาน โครงการและกิจกรรมที่ดำเนินจริงทั้งหมดในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณนั้น

“โครงการพัฒนา” หมายความว่า โครงการที่มีวัตถุประสงค์สนองต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและดำเนินการเพื่อให้การพัฒนาบรรลุตามวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้

“การแก้ไข” หมายความว่า การแก้ไขข้อผิดพลาดในแผนพัฒนาหรือแผนการดำเนินงานให้ถูกต้อง โดยไม่ทำให้วัตถุประสงค์และสาระสำคัญเดิมเปลี่ยนแปลงไป

“การเพิ่มเติม” หมายความว่า การเพิ่มเติมแผนงาน โครงการที่ไม่มีอยู่ในแผนพัฒนาสามปีให้ปรากฏไว้ในแผนพัฒนาสามปี

“การเปลี่ยนแปลง” หมายความว่า การทำให้วัตถุประสงค์และสาระสำคัญของแผนพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ข้อ 5 ให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ได้

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยกเว้นหรือผ่อนผันการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัด แล้วรายงานกระทรวงมหาดไทยทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ยกเว้นหรือผ่อนผัน

ข้อ 6 การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสอดคล้องกับระเบียบ ว่าด้วยการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หมวด 1

องค์กรจัดทำแผนพัฒนา

ข้อ 7 องค์กรจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- (1) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น
- (2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ข้อ 8 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

- (1) ผู้บริหารท้องถิ่น ประธานกรรมการ
- (2) รองนายกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้นทุกคน กรรมการ
- (3) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน กรรมการ
- (4) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน กรรมการ
- (5) ผู้แทนภาคราชการและ/หรือรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนไม่น้อยกว่าสามคน กรรมการ

- (6) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่น

คัดเลือกจำนวนไม่น้อยกว่าสามคนแต่ไม่เกินหกคน กรรมการ

- (7) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการและเลขานุการ

- (8) หัวหน้าส่วนการบริหารที่มีหน้าที่จัดทำแผน ผู้ช่วยเลขานุการ

กรรมการตามข้อ 8 (3) (4) (5) และ (6) ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี

และอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

ข้อ 9 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นประกอบด้วย

- (1) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานกรรมการ
 - (2) หัวหน้าส่วนราชการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการ
 - (3) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่น กรรมการ
คัดเลือกจำนวนสามคน
 - (4) หัวหน้าส่วนการบริหารที่มีหน้าที่จัดทำแผน กรรมการ
 - (5) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนหรือพนักงาน
ส่วนท้องถิ่นที่ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมาย ผู้ช่วยเลขานุการ
- กรรมการตามข้อ 9 (3) ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับการ

ข้อ 10 คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) กำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น โดยพิจารณาจาก
 - (1.1) อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สุขของประชาชน เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง
 - (1.2) ภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
 - (1.3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่มจังหวัด และจังหวัด โดยเน้นการดำเนินการในยุทธศาสตร์ที่สำคัญและมีผลต่อประชาชนโดยตรง เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
 - (1.4) กรอบนโยบาย ทิศทาง แนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด
 - (1.5) นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นแถลงต่อสภาท้องถิ่น
 - (1.6) แผนชุมชน ในการนำประเด็นข้างต้นมาจัดทำแผนพัฒนา ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคำนึงถึงสถานะทางการคลังของท้องถิ่น และความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการมาประกอบพิจารณา
 - (2) ร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนา เสนอแนะแนวทางการพัฒนา และการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำร่างแผนพัฒนา
- ในการจัดทำแผนพัฒนา ให้เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง นำปัญหาความต้องการจากแผนชุมชนที่เกินศักยภาพของชุมชนที่จะดำเนินการเองได้มาพิจารณาบรรจุไว้ในแผนพัฒนา แต่หากเกินศักยภาพของเทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ให้เสนอปัญหา ความต้องการไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัด และให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนำมาพิจารณาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามอำนาจหน้าที่

- (1) พิจารณาร่างแผนพัฒนาและร่างแผนการดำเนินงาน
- (2) ให้ความเห็นชอบร่างข้อกำหนดขอบข่าย และรายละเอียดของงานตามข้อ 19 (2)
- (3) พิจารณาให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- (4) แต่งตั้งที่ปรึกษา คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานอื่นเพื่อช่วยปฏิบัติงาน

ตามที่เห็นสมควร

(5) ในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ให้คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ประสานกับประชาคมหมู่บ้านให้รวบรวม วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและจัดทำเป็นโครงการหรือกิจกรรมเพื่อประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย

(6) แต่งตั้งที่ปรึกษา คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานอื่นเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

(7) ในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ให้คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ประสานกับประชาคมหมู่บ้านในการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและจัดทำเป็นโครงการหรือกิจกรรมเพื่อประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย

ข้อ 11 คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่จัดทำร่างแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นกำหนดจัดทำร่างแผนการดำเนินงาน และจัดทำร่างข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดของงานตามข้อ 18 (1)

ข้อ 12 การประชุมของคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการติดตามและประเมินผล คณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด แล้วแต่กรณีจึงจะเป็นองค์ประชุม ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม การวินิจฉัยชี้ขาดของการประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนนถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

หมวด 2

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อ 13 ผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีคุณสมบัติตาม (1) และไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม (2) ถึง (7) ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบพฤติกรรมได้
- (2) เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นนั้น
- (3) เป็นพนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น
- (4) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนเป็นกรรมการ
- (5) ติดยาเสพติดให้โทษ
- (6) เคยถูกไล่ออกปลดออก หรือให้ออกจากราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจเพราะทุจริตต่อหน้าที่หรือถือว่ากระทำทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ
- (7) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตั้งแต่สองปีขึ้นไปและพ้นโทษมายังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ทรงคุณวุฒิ เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

ข้อ 14 ผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

ข้อ 15 ผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งด้วยสาเหตุหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (1) ครบวาระการดำรงตำแหน่ง
- (2) ตาย
- (3) ลาออก โดยยื่นหนังสือต่อประธานกรรมการที่ตนดำรงตำแหน่ง
- (4) คณะกรรมการที่ผู้ทรงคุณวุฒิดำรงตำแหน่งอยู่ เห็นว่ามีเหตุอันควรและมีมติจำนวนไม่น้อยกว่าสองในสามให้ออก
- (5) มีลักษณะต้องห้ามตามข้อ 13

หมวด 3

การจัดทำแผนพัฒนา

ข้อ 16 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

- (1) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการประเด็นการพัฒนา และประเด็นที่เกี่ยวข้องตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยให้นำข้อมูล

พื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

(2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น รวบรวมแนวทางและข้อมูลนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(3) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

(4) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนา และประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ความเห็นชอบก่อน แล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาต่อไป

ข้อ 17 การจัดทำแผนพัฒนาสามปี ให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

(1) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาคมท้องถิ่น กำหนดประเด็นหลักการพัฒนาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา รวมทั้งสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาคมและชุมชน โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

(2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นรวบรวมประเด็นหลักการพัฒนาปัญหา ความต้องการ และข้อมูลนำมาจัดทำร่างแผนพัฒนาสามปี แล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(3) แผนพัฒนาสามปีต่อไป

ข้อ 18 แผนพัฒนาสามปีให้จัดทำและทบทวนให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน ก่อนงบประมาณประจำปี

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจขยายเวลาการจัดทำแผนพัฒนาสามปีแล้วรายงานกระทรวงมหาดไทยทราบ

ในกรณีของเทศบาลผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจให้นายอำเภอได้ เมื่อมีการขยายเวลาให้แจ้งจังหวัดเพื่อรายงานกระทรวงมหาดไทยทราบ

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดตามวรรคสองให้เป็นอำนาจของนายอำเภอแล้วแจ้งจังหวัดเพื่อรายงานกระทรวงมหาดไทยทราบ

ข้อ 19 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกจัดทำหรือร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนาได้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างข้อกำหนด ขอบข่ายและรายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อกำหนด ขอบข่ายและรายละเอียดของงานแล้วเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(3) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดของงาน

ข้อ 20 ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่จัดทำหรือร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนาดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการจัดทำร่างแผนพัฒนาตามระเบียบนี้

หมวด 4

การแก้ไข การเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนา

ข้อ 21 การแก้ไขแผนพัฒนาเป็นอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่น

ข้อ 22 การเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาสามปี ให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จัดทำร่างแผนพัฒนาสามปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงพร้อมเหตุผลและความจำเป็นเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(3) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาสามปีเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาสามปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ความเห็นชอบก่อน แล้วผู้บริหารจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้ต่อไป

ข้อ 23 การเปลี่ยนแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงพร้อมเหตุผลและความจำเป็นเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(3) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เปลี่ยนแปลง

และประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เปลี่ยนแปลง

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ความเห็นชอบก่อน แล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้ต่อไป

หมวด 5

การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติ

ข้อ 24 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาที่อนุมัติแล้ว และนำไปปฏิบัติรวมทั้งแจ้งสภาท้องถิ่น คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ องค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศใช้และปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ข้อ 25 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แผนพัฒนาสามปีเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม รวมทั้งวางแนวทางเพื่อให้มีการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาสามปี

ข้อ 26 การจัดทำแผนการดำเนินงานให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นรวบรวมแผนงาน โครงการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ดำเนินการในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วจัดทำร่างแผนการดำเนินงาน เสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนการดำเนินงาน แล้วเสนอผู้บริหารท้องถิ่นประกาศเป็นแผนการดำเนินงาน ทั้งนี้ให้ปิดประกาศแผนการดำเนินงานภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันและต้องปิดประกาศไว้อย่างน้อยสามสิบวัน

ข้อ 27 แผนการดำเนินงานให้จัดทำเสร็จภายในเดือนธันวาคมของปีงบประมาณนั้น หรือภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ตั้งงบประมาณดำเนินการหรือได้รับแจ้งแผนงาน/โครงการจากหน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณนั้น

การขอขยายเวลาการจัดทำและการแก้ไขแผนการดำเนินงานเป็นอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่น

หมวด 6

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

ข้อ 28 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

- (1) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน
- (2) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- (3) ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- (4) หัวหน้าส่วนการบริหารที่คัดเลือกกันเองจำนวนสองคน
- (5) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน

โดยให้คณะกรรมการเลือกกรรมการหนึ่งคนทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการ และกรรมการอีกหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการคราวละสองปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

ข้อ 29 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- (1) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- (2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- (3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผล

แผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่า สามสิบวัน

- (4) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

ข้อ 30 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ หรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาได้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างข้อกำหนด ขอบข่ายและรายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

- (2) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนด ขอบข่ายและรายละเอียดของงาน

(3) หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล

(4) ให้นำหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่ดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล รายงานผลการดำเนินการซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผล เพื่อประเมินผลการรายงานผล เสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่น

(5) ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นรับทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ข้อ 31 เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมและเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยอาจจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตามความเหมาะสม

บทเฉพาะกาล

ข้อ 32 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และแผนปฏิบัติการ ที่มีอยู่เดิมก่อนวันที่ ระเบียบนี้มีผลในการประกาศใช้ให้มีผลใช้ต่อไป

กล่าวโดยสรุป กฎระเบียบ ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาของกระทรวงมหาดไทย ทำให้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวทางในการปฏิบัติงานตั้งแต่ขั้นตอนก่อนการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนา ระหว่างการจัดทำแผนพัฒนา และหลังการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยระบุขั้นตอนต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการจัดทำแผนต่อไป

7. การส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี

การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

ในการจัดทำมาตรฐานการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเอกสาร งานวิจัย ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และข้อเสนอแนะจากแหล่งต่างๆ สามารถประมวลแนวคิดได้ดังนี้

ความหมายของศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

ศาสนา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546: 1100) ได้นิยามความหมายของ “ศาสนา” ว่าเป็น ลัทธิความเชื่อของมนุษย์อันมีหลัก คือ แสดงกำเนิดและความสิ้นสุดของโลกเป็นต้น อันเป็นไปในฝ่ายปรมาตมฝ่ายหนึ่ง แสดงหลักธรรมเกี่ยวกับบุญบาปอันเป็นไปในฝ่ายศีลธรรมประการหนึ่งพร้อมทั้งลัทธิพิธีที่กระทำตามความเห็นหรือตามคำสั่งสอนในความเชื่อถือนั้นๆ

พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ (2538: 291) ได้นิยามความหมายของ ศาสนา ว่าเป็น คำสอน, คำสั่งสอน, ปัจจุบันใช้หมายถึงลัทธิความเชื่ออย่างหนึ่ง ๆ พร้อมด้วย หลักคำสอน

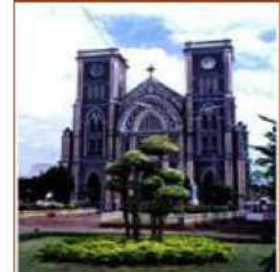
ลัทธิพิธี องค์การและกิจกรรมทั่วไปของหมู่ชนผู้นับถือลัทธิความเชื่อนั้นๆ ทั้งหมด รายละเอียดเกี่ยวกับศาสนาต่างๆ ในประเทศไทย สรุป ความหมายของ “ศาสนา” คือ แบบแผนความเชื่อที่ตอบสนองความศรัทธาของสังคม



วัดของศาสนาพุทธ



มัสยิดของศาสนาอิสลาม



โบสถ์ของศาสนาคริสต์

ศาสนสถานของศาสนาหลักในประเทศไทย คือ วัดในศาสนาพุทธ มัสยิดในศาสนาอิสลามและโบสถ์ในศาสนาคริสต์

ศิลปะพื้นบ้าน, ศิลปะท้องถิ่น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้นิยามความหมาย “ศิลปะ” ว่า คือ ฝีมือ, ฝีมือทางการช่าง, การทำให้วิจิตรพิสดาร, การแสดงออกซึ่งอารมณ์สะท้อนใจให้ ประจักษ์เห็น โดยเฉพาะหมายถึง วิจิตรศิลป์

ศิลป์ พีระศรี (อ้างอิงใน วิบูลย์ ลี้สุวรรณ. ศิลปะชาวบ้าน 2519) ศิลปะชาวบ้าน (Folk Art) การร้องรำทำเพลง จิตรกรรมการวาดเขียนและอื่นๆ ซึ่งมีกำเนิดมาจากชีวิตจิตใจของ ประชาชน เรียกว่า ศิลปะชาวบ้าน

วัฒนะ วัฒนาพันธ์, บุษผา วัฒนาพันธ์และสามารถ ศรีจำนงค์ (2544) ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน คือ ผลงานที่สร้างขึ้นเองโดยชาวบ้านเพื่อใช้เองหรือขาย มีรูปแบบเรียบง่าย ใช้วัสดุที่หาได้ใกล้ตัว

สรุปความหมายของศิลปะพื้นบ้าน หรือ ศิลปะท้องถิ่น หมายถึง ฝีมือของช่างประจำถิ่น ที่แสดงออกถึงภูมิปัญญาและเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้น ศิลปะพื้นบ้านอาจแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 คือ งานฝีมือช่าง ได้แก่ งานหัตถกรรมต่างๆ เช่น เครื่องจักรสาน งานแกะสลัก หรือจิตรกรรม เช่น ภาพเขียนสี งานด้านสถาปัตยกรรม เช่น รูปแบบอาคาร ศาสนสถาน หรือบ้านเรือนที่อยู่อาศัย

ประเภทที่ 2 คือ งานศิลปะด้านการแสดง เช่น การขับร้อง การฟ้อนรำ มโนราห์ ฟ้อนเล็บ หมอลำ ลำตัด เพลงฉ่อย เพลงอีแซว

ประเภทที่ 3 คือ กีฬาหรือการละเล่นพื้นบ้าน เช่น การแข่งกลองเง็ง เป็นต้น



การทอผ้าจัดเป็นศิลปะพื้นบ้านหรือศิลปะท้องถิ่น เซิ้งสวิงเป็นการแสดงพื้นบ้านของภาคอีสาน

วัฒนธรรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานปี พ.ศ.2542 ได้นิยามความหมาย “วัฒนธรรม” ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เจริญงอกงามแก่หมู่คณะ, วิถีชีวิตของหมู่คณะ, ในพระราชบัญญัติวัฒนธรรม พุทธศักราช 2485 หมายถึง ลักษณะที่แสดงถึงความเจริญงอกงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความกลมเกลียว ก้าวหน้าของชาติ และศีลธรรมอันดีของประชาชน, ทางวิทยาการ หมายถึง พฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิตสร้างขึ้นด้วยการเรียนรู้จากกันและกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของตน

กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวง วัฒนธรรม (2548) วัฒนธรรม หมายถึง วิถีการดำเนินชีวิต (The Way of Life) ของคนในสังคม เช่น การกิน การอยู่ การแต่งกาย และหลักเกณฑ์การดำเนินชีวิต ซึ่งคนส่วนใหญ่ปฏิบัติสืบต่อกันมา สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขและกาลเวลา

ประเวศ วะสี (2548: 20) วัฒนธรรม คือ วิถีชีวิตร่วมกันของกลุ่มชนอันสอดคล้อง กับสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ สิ่งแวดล้อมในแต่ละแห่งแตกต่างกัน วัฒนธรรมจึงแตกต่างหลากหลายไปตามชุมชนท้องถิ่นต่างๆ ที่เรียกว่า ความหลากหลายทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตร่วมกันมีความหมายกว้างและครอบคลุมมาก

สำนักโบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ กรมศิลปากร (2544) แบ่งมรดก ทางศิลปวัฒนธรรมเป็น 2 ประเภท คือ มรดกทางศิลปวัฒนธรรมที่เป็นวัตถุ สิ่งก่อสร้าง หรือ สถานที่ หมายถึง วัตถุหรือสถานที่ที่เกิดขึ้นจากฝีมือ การประดิษฐ์คิดค้น การดัดแปลง การอยู่อาศัย หรือใช้ประโยชน์จากมนุษย์สามารถเห็นและจับต้องได้ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวอาจจะใช้ประโยชน์เพียง ช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้วทิ้งร้างไปหรือใช้ประโยชน์มาจนกระทั่งปัจจุบัน มรดกศิลปวัฒนธรรม ประเภทนี้ มีทั้งชนิดที่เคลื่อนที่ได้ เรียกว่า “โบราณวัตถุและศิลปวัตถุ” และชนิดที่ติดที่เรียกว่า “โบราณสถาน”

และมรดกทางศิลปวัฒนธรรมที่เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ได้แก่ ความคิด ความเชื่อ ประเพณี ขนบธรรมเนียมแบบแผนข้อปฏิบัติในกลุ่ม หรือสังคม ซึ่งยอมรับปฏิบัติสืบต่อกันมา เช่น ศาสนา จารีต หรือเต ความรู้ สื่อต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น แต่จะสัมผัสได้ทางประสาทสัมผัสอื่นๆ เมื่อ ได้นำเอาสิ่งที่มองไม่เห็นดังกล่าวมาแสดงออก ในรูปของการปฏิบัติ ได้แก่ พิธีกรรม ทางศาสนา

การพูดหรือสื่อภาษา การเขียนหรือจารึก การร้อง-เล่นดนตรีเป็นการสื่อทำนองออกมา เป็นเสียง ฯลฯ ซึ่งมรดกทางศิลปวัฒนธรรมประเภทที่เป็นนามธรรมเหล่านี้แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษาและวรรณกรรม และศิลปะการแสดง

สรุป ความหมายของ “วัฒนธรรม” คือ แบบแผนการดำเนินชีวิตที่ถือปฏิบัติปรับเปลี่ยนสืบทอดกันมาทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม



เกษตรกรรมเป็นวัฒนธรรมของชาวนานาชาติไทย



วิถีชีวิตของชาวไทยในภาคกลาง

จารีตประเพณี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานปี พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของ “จารีต” ว่าเป็นสิ่งที่นิยมถือปฏิบัติสืบๆ กันมาจนเป็นแบบแผน ขนบธรรมเนียม หรือจารีตประเพณี และให้ความหมายของ “จารีตประเพณี” ไว้ว่า คือ ประเพณีที่นิยมและประพฤติกันสืบมา ถ้าฝ่าฝืนถือว่าเป็นผิดเป็นชั่ว

สามารถ จันทรัฐ (2541 : 11) จารีตประเพณี หมายถึง ประเพณีที่บรรพชนได้ถือปฏิบัติกันมาแต่อดีตกาลถ้าใครฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามถือว่าเป็นความผิด ส่วนใหญ่เป็นหลัก ศีลธรรมของสังคมที่สังคมถือว่ามีคุณค่าแก่ส่วนรวม ผู้ที่ฝ่าฝืนจะถูกสังคมลงโทษ

มงคล หวังสุขใจ และชมพู โกติธรมย์ (2548 : 80) จารีต หรือกฎศีลธรรม (Mores) เป็นบรรทัดฐานที่ถือว่าสำคัญในความรู้สึกของคนทั่วไปในสังคม เป็นกฎที่กำหนดว่าการกระทำใดถูก การกระทำใดผิด หรือเป็นกรรมดี กรรมชั่ว การฝ่าฝืนศีลธรรมถือว่ากระทบกระเทือนต่อสังคมโดยส่วนรวม อย่างน้อยก็มีผลกระทบต่อความเชื่อทางศีลธรรม ผู้ฝ่าฝืนจึงมักถูกลงโทษอย่างรุนแรง จากคนอื่น

สรุป ความหมายของ “จารีตประเพณี” คือ ข้อปฏิบัติและข้อห้ามในการควบคุมพฤติกรรมทั้งแง่บวก และแง่ลบ ให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม



ชาวภูมิลำเนาเป็นจารีตประเพณีไทยที่เกี่ยวข้องกับพุทธศาสนา



ชาวเรณูนคร จังหวัดนครพนมมีประเพณีการต้อนรับแขก
ผู้มาเยือนด้วยการเลี้ยงดู (น้ำมาชนิดหนึ่ง)

ยุทธศาสตร์การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

กระทรวงวัฒนธรรม ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการ ส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ซึ่งประกาศใช้เมื่อ พ.ศ. 2547 ไว้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 รักษา สืบทอด วัฒนธรรมของชาติและความหลากหลายของ วัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่อย่างมั่นคง

1) ศึกษาวิจัย อนุรักษ์ มรดกทรัพย์สินทางศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมให้เป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

2) ส่งเสริม พื้นฟู สืบทอด ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมไทย

3) พื้นฟู สืบทอด ภูมิปัญญาไทย

4) ดำรงรักษาวัฒนธรรมระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับสถาบันชาติ ศาสนา

พระมหากษัตริย์

กิจกรรมในยุทธศาสตร์ที่ 1 เช่น เชิดชูวัฒนธรรมอันเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัด ต่างๆ ภูมิปัญญาไทย, ภูมิปัญญาโลก ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างค่านิยม จิตสำนึก และภูมิปัญญาคนไทย

1) สร้างและพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อให้โอกาสแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ทั้งใน ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ

2) ส่งเสริมให้เกิดโอกาสแห่งการเรียนรู้สร้างสรรค์และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางศิลปะและวัฒนธรรมด้วยการจัดการศึกษาเฉพาะทาง ทั้งในระบบ นอกกระบบ และตลอดชีวิต

3) ส่งเสริมการนำหลักธรรมทางศาสนาใช้ในการดำเนินชีวิตอย่างสอดคล้อง กับแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

4) การสร้างค่านิยม จิตสำนึกในสังคมไทยในกลุ่มคนทุกกลุ่ม ทุกระดับให้เห็นคุณค่าในศิลปะและวัฒนธรรม

กิจกรรมในยุทธศาสตร์ที่ 2 เช่น พิพิธภัณฑ์ชนชาติไทย หอศิลป์ ห้องสมุด อิเลคทรอนิกส์ อุทยานประวัติศาสตร์ แหล่งโบราณสถาน แหล่งมรดกโลก การสร้างค่านิยมให้เกิดความรักชาติ การปรับกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 นำทุนวัฒนธรรมของประเทศมาสร้างคุณค่าทางสังคม และเพิ่ม มูลค่าทางเศรษฐกิจ

- 1) การศึกษาวิจัยและประยุกต์ สร้างสรรค์ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดคุณค่า
- 2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- 3) ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม เพื่อสร้างความสมานฉันท์ ให้เกิดขึ้นกับคนในชาติ
- 4) ใช้มิติทางศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมเป็นสื่อในการเสริมสร้างความ ร่วมมือระหว่างประเทศ

กิจกรรมในยุทธศาสตร์ที่ 3 เช่น ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของภูมิภาค, ประเทศไทยเป็นประตูสู่วัฒนธรรมแห่งเอเชียอาคเนย์ (Southeast Asian Cultural Gateway) ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

- 1) ส่งเสริมให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมและดำเนินการงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมด้วยตนเอง
- 2) ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการ การบริการ การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์
- 3) บูรณาการความร่วมมือและสร้างเครือข่ายในการดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
- 4) แก่กฎหมาย ระเบียบ และกำหนดคุณภาพมาตรฐาน ตลอดจนการวิจัย การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

กิจกรรมในยุทธศาสตร์ที่ 4 เช่น E - Culture, ศูนย์บูรณาการวัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน, ตั้งคณะกรรมการระดับชาติเพื่อดูแลงานวัฒนธรรมในสาขาต่างๆ ฯลฯ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- 1) ฟื้นฟู อนุรักษ์และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมประเพณีและเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่เป็นมรดกและคุณค่าของท้องถิ่นและของชาติอย่างเป็นระบบ
- 2) ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่สร้างความเข้าใจให้ถ่องแท้ถึงกระแสพระราชดำรัส ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในเรื่องปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ความเพียรและความรู้รัก สามัคคี รวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง
- 3) สนับสนุนให้มีการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตแก่ประชาชนอย่างเป็นองค์รวม ทั้งในเรื่องของการศึกษา พัฒนาทักษะ ฝึกอบรม การกลั่นกรองและใช้ประโยชน์ จากข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่ การพัฒนาสุขภาพของตนเองและครอบครัว การเสริมสร้าง วิถีประชาธิปไตย ความภาคภูมิใจในความเป็นไทยและท้องถิ่นของตนเอง
- 4) พัฒนาบุคลากรทางศาสนาให้มีคุณภาพและมีทักษะในการเผยแพร่หลักธรรมสู่สาธารณชนได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย
- 5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการประยุกต์หลักคำสอนของแต่ละศาสนามาสู่วิถีปฏิบัติของประชาชนอย่างถูกต้องเหมาะสม และเปิดพื้นที่สาธารณะของศาสนสถานในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาจิตใจคนและพัฒนาสังคม รวมทั้งกำกับดูแลส่งเสริมสถาบันศาสนาให้เน้น เผยแพร่หลักคำสอนที่ถูกต้องแก่ประชาชน
- 6) พัฒนาคุณภาพและคุณธรรมของครูอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็กและเยาวชน ควบคู่กับการปรับหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน และประสานความร่วมมือกับครอบครัวและชุมชนในการพัฒนาเด็กและเยาวชนร่วมกันตาม ความเหมาะสม
- 7) สนับสนุนให้บ้านศาสนสถาน สถาบันการศึกษาทุกระดับปลูกฝังและ ถ่ายทอดภูมิปัญญา ประเพณีที่ดีงาม หลักศาสนาของคนในชุมชน และการนำภูมิปัญญาไปใช้ ในทางปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อต่างๆ เชื่อมต่อ เครือข่ายภูมิปัญญา เพื่อให้สามารถเข้าถึงชุมชนในทุกระดับ
- 8) สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้าน ฯลฯ ให้มีโอกาสทำประโยชน์เพื่อชุมชน
- 9) ส่งเสริมให้ชุมชนเป็นฐานในการรวบรวม วิจัย สังเคราะห์และพัฒนาต่อยอดภูมิปัญญา โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาการจัดการภูมิปัญญาอย่างเป็นระบบและ สามารถเข้าถึงได้สะดวก
- 10) รณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักถึงคุณค่าของการไว้นับถือเชื่อใจ การประนีประนอม การสร้างสันติและความสมานสามัคคี

แนวคิดตามทฤษฎีดอกไม้หลากสี คือ แนวคิดเรื่องเอกภาพในความหลากหลาย ความเหมือนในความแตกต่าง รัฐควรปลูกฝังแนวคิดนี้ให้กับประชาชนในท้องถิ่นโดยเน้นไปที่ เยาวชน ให้แต่ละชุมชนดำรงเอกลักษณ์ ซึ่งเป็นมรดกทางศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีต ประเพณีในท้องถิ่น ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละสังคม ขณะเดียวกันก็สามารถอยู่ร่วมกัน ได้อย่างมีเอกภาพ ประหนึ่งดอกไม้ที่มีสีสันทันแต่ก็สวยงามเมื่ออยู่รวมกัน ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1) ให้ความรู้เรื่องความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรมของแต่ละภาค แต่ละจังหวัด ตลอดจนถึงความแตกต่างในระดับท้องถิ่นแก่ประชาชน โดยเน้นที่แนวคิดเรื่อง “ความแตกต่างคือความงาม”

2) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจในความแตกต่าง ความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรมโดยให้ตระหนักถึงคุณค่าของความเป็นเพื่อนมนุษย์ เพื่อนร่วมชาติ และเพื่อนร่วมสังคม ไม่แบ่งแยก

3) สนับสนุนให้ประชาชนมีเครือข่ายของกลุ่มที่มีเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรมแตกต่างกันและรวมกลุ่มประกอบกิจกรรมที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ เช่น การเข้าร่วมในกิจกรรมของแต่ละศาสนาอย่างเพื่อนบ้านและช่วยเหลือด้วยสิ่งของหรือด้าน แรงงาน

บทสรุปแนวทางการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

สุวิไล เปรมศรีรัตน์ (2547: 15) ได้เสนอแนวทางการศึกษาวิจัยและการจัด กิจกรรมที่เอื้อต่อการธำรงรักษาภูมิปัญญา ภาษา และวัฒนธรรมพื้นบ้านที่หลากหลาย เพื่อให้เป็น พันทสานสังคม ดังนี้

1) การศึกษาและบันทึกองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับภูมิปัญญา ภาษาและวัฒนธรรมพื้นบ้านของกลุ่มชนต่างๆ เพื่อความเข้าใจมนุษยชาติของภูมิภาคนี้ ก่อนที่จะเสื่อมสลายไปตามกาลเวลาและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสังคมโลกาภิวัตน์ องค์ความรู้นี้ยังนำไปใช้ในการ พัฒนาเครื่องมือทางภาษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม ช่วยประชากรกลุ่มย่อยเป็นสะพาน ก้าวเข้าสู่สังคมใหม่ได้อย่างมั่นคง มีคุณภาพและมีความมั่นใจ

2) จัดทำกิจกรรมที่เสริมพลังให้ชุมชนเข้มแข็ง เสริมสร้างอัตลักษณ์ และความเชื่อมั่นในพลังของตนเอง เช่น โครงการฟื้นฟูภาษาและวัฒนธรรมในภาวะวิกฤต โดยร่วมมือกันระหว่างชุมชนและนักวิชาการ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ เช่น จัดทำหลักสูตรท้องถิ่นตามความต้องการของชุมชน รวมถึงการสร้างสื่อการเรียนการสอน การฝึกครูชุมชน และการฝึกปฏิบัติ บริหารจัดการด้านการเงิน การบัญชี หรือการเขียนรายงาน การเขียนโครงการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการสร้างเครื่องมือและเตรียมความพร้อมแก่ชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ ด้านการศึกษาและฟื้นฟู วัฒนธรรม และภูมิปัญญาพื้นบ้าน รวมทั้งการสร้างศูนย์การเรียนรู้ชุมชน เพื่อเป็นแหล่งพบปะจัดกิจกรรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับภาษา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาของชุมชนและบุคคลทั่วไป

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2547) เสนอแนะในเรื่อง “ประเด็นการอนุรักษ์ เผยแพร่และการใช้ประโยชน์จาก วัฒนธรรมท้องถิ่น” แก่คณะรัฐมนตรี ดังนี้

1) รัฐควรเน้นการวิจัยและการรับฟังความเห็นจากประชาชนผู้เป็นเจ้าของ วัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น และแต่ละชาติพันธุ์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การส่งเสริมวัฒนธรรม ที่ สนับสนุนการพัฒนาประเทศ

2) การจัดทำระบบข้อมูลพื้นฐานทางวัฒนธรรม ควรพัฒนาการรวบรวมและ การจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ทันสมัย ครบถ้วน ครอบคลุมข้อมูลที่จำเป็น มีศูนย์กลางรวบรวม ข้อมูล และการจัดเก็บอย่างต่อเนื่อง และควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายฐานข้อมูลของแต่ละท้องถิ่น เพื่อความ สะดวกในการเข้าถึง และการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล

3) พัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่น ควบคู่กับการอนุรักษ์ และการฟื้นฟูความเป็น เอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นและชาติพันธุ์ มีการพัฒนาวัฒนธรรมดั้งเดิมและสร้างสรรค์ วัฒนธรรม ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป

4) รัฐควรกระจายอำนาจให้จังหวัดและส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบงานด้าน ศิลปวัฒนธรรมมากขึ้น เช่น พิพิธภัณฑ์โบราณสถาน หอศิลป์ หอสมุด ฯลฯ

5) การส่งเสริมศักยภาพหน่วยงานด้านวัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยเฉพาะ การ ส่งเสริมศักยภาพของสภาวัฒนธรรม ให้มีการอบรมขึ้นพื้นฐานการทำงานด้านวัฒนธรรม สร้าง เครือข่ายและสนับสนุนสื่อเพื่อการเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่น ได้รับการสนับสนุนด้าน งบประมาณ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถทางความคิดและการ เรียนรู้ของ ประชาชน

6) ส่งเสริม “สิทธิทางวัฒนธรรม” ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และ การ มีส่วนร่วมของประชาชน ต้องมีการจัดเวที/โครงการวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ใช้มาตรการจูงใจ

7) ส่งเสริมการลงทุนทางวัฒนธรรม เพื่อเป็นทุนทางสังคมแห่งการอยู่ร่วมกัน โดยการสร้างรายได้ให้กับประเทศจากการท่องเที่ยว ทำให้คนทำงานด้านวัฒนธรรมมี รายได้สูงขึ้น

8) สร้างค่านิยมการเห็นคุณค่าวัฒนธรรมท้องถิ่น ควรมีการส่งเสริม วัฒนธรรม ศึกษา สนับสนุนสินค้าและบริการทางวัฒนธรรมโดยการจัดซื้อภาครัฐ และควรมีการ ผลิตสื่อเพื่อ ส่งเสริมวัฒนธรรม

9) สร้างวัฒนธรรมที่ปลูกฝังคุณธรรมและค่านิยมที่ดี รัฐควรปลูกฝังและ ส่งเสริมค่านิยมที่ดีงาม เพื่อยกระดับจิตใจของคนในสังคม

เสนอแนะแนวทางการพัฒนางานด้านวัฒนธรรมขององค์กรภาคประชาชนดังต่อไปนี้

1) ปรับบทบาทสภาวัฒนธรรมตำบลในการดำเนินกิจกรรมด้านวัฒนธรรม ให้ครอบคลุม โดยมีการแบ่งกลุ่มงานเพิ่ม เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านวัฒนธรรม อันได้แก่

- (1) การวิจัยและพัฒนาวัฒนธรรม
- (2) การอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรม
- (3) การถ่ายทอด เผยแพร่ แลกเปลี่ยน และส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรม
- (4) การเสริมสร้างความเป็นเลิศทางวัฒนธรรม

2) ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้มแข็ง โดยลดการพึ่งพิงรัฐ อาศัย แนวคิดในการพัฒนาชุมชน โดยมีชุมชนเป็นศูนย์กลาง และพัฒนาอย่างเป็นองค์รวมทุกมิติ ทั้งมิติ เศรษฐกิจ มิติ สังคมและวัฒนธรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนระยะยาว

3) รัฐทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านวัฒนธรรมของชุมชนให้เพียงพอ รัฐควรทำหน้าที่สนับสนุนมากกว่าสั่งการในการดำเนินงานด้านวัฒนธรรมของชุมชน ต่างๆ เพื่อให้แต่ละชุมชนรักษาไว้ซึ่งความหลากหลายทางวัฒนธรรม และช่วยให้คนในชุมชนรัก ห่วงแหนและรู้จักอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่น

4) ส่งเสริมแกนนำที่เข้มแข็งในการพัฒนาวัฒนธรรมชุมชน ควรส่งเสริม บทบาทกลุ่มแกนนำต่างๆ ในชุมชนที่มีพลังในการขับเคลื่อนงานทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ พัฒนาต่อไปได้ อาทิ สถาบันอุดมศึกษาในชุมชนเป็นแกนนำในการวิจัยศึกษาและชีวิต ค่านิยม ภูมิปัญญาท้องถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญของการสร้างชุมชนเข้มแข็ง

5) สร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างชาติ

- (1) จัดบันทึก “มรดกวัฒนธรรมของท้องถิ่น”
- (2) ขึ้นทะเบียน “มรดกวัฒนธรรมของชาติ”
- (3) ให้การสนับสนุนแก่วัฒนธรรมของทุกกลุ่มคนอย่างเท่าเทียมกันศาสตราจารย์

นายแพทย์ประเวศ วะสี (2547) ได้เสนอแนวทางการส่งเสริมเรื่อง วัฒนธรรมกับการพัฒนา สรุปได้ดังนี้

1) การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อให้คนในสังคมทราบว่าวัฒนธรรมคืออะไร และวัฒนธรรมสำคัญสำหรับการพัฒนาอย่างไร เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุด เพราะเมื่อเกิด ความเข้าใจที่ถูกต้อง (สัมมาทรรศนะหรือสัมมาทิฐิ) สังคมก็จะปฏิบัติถูกต้องได้ กิจกรรมเพื่อสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้องนี้ได้แก่

- (1) มีเวทีแลกเปลี่ยนความคิดอย่างสม่ำเสมอ
- (2) การรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ความรู้ การส่งเสริมการวิจัย การสังเคราะห์

ข้อมูล ข่าวสาร และผลการวิจัยให้เป็นปัญญาที่สูงขึ้น

(3) การสร้างสื่อประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ วีดีโอ มัลติมีเดีย การเผยแพร่ทางวิทยุและโทรทัศน์ มีการปรับปรุงอยู่เสมอ ควรจะแสวงหาความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆ รวมทั้งทางภาคธุรกิจการเงินด้วย

(4) การประชุมสัมมนาในรูปแบบกลุ่มต่างๆ ควรมีการประชุมใหญ่ทางวัฒนธรรมทั้ง 4 ภาคเป็นประจำทุกปี

2) การสนับสนุนเวทีทางวัฒนธรรมในชุมชนท้องถิ่น ควรสนับสนุนเวที วัฒนธรรมในรูปแบบที่หลากหลายในชุมชนท้องถิ่นต่างๆ

3) ส่งเสริมสถาบันครอบครัว โดยการสนับสนุนให้พ่อ แม่ ลูกได้มีเวลาให้แกกันและกันมากยิ่งขึ้นเหมือนในอดีต อันจะเป็นการสร้างครอบครัว ความรัก ความเข้าใจในครอบครัวได้มากยิ่งขึ้น

4) ส่งเสริมองค์กรชุมชนและกระบวนการเรียนของประชาชน ชุมชนที่เข้มแข็ง คือ ผู้ปฏิบัติวัฒนธรรม และชุมชนที่เข้มแข็งจะก่อให้เกิดการพัฒนาทุกด้าน

5) ปรับการศึกษาให้เชื่อมโยงกับวัฒนธรรมไทย

6) ร่วมมือกันสร้างความเข้าใจบทบาทความสำคัญของวัฒนธรรมกับเศรษฐกิจ มีการเพิ่มกองทุนและการบริหารงานวัฒนธรรม ในการส่งเสริมวัฒนธรรม กับการพัฒนาต้องการเงินทุน และการบริหารจัดการที่คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

จากการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความคิดเห็นและข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ สามารถสรุปแนวทางการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ได้ดังนี้

1) การเข้าใจในเรื่องความหลากหลายทางศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณี กล่าวคือ สังคมวัฒนธรรมไทยเป็นสังคมแห่งความหลากหลาย ที่มีกลุ่มคนที่มีศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีที่หลากหลายร่วมกัน การอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ในสังคมแห่งความหลากหลายนี้คนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมอื่นๆ ที่อยู่แวดล้อมตน

2) การกระตุ้นให้ท้องถิ่นเห็นถึงความสำคัญและภาคภูมิใจในศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและจารีตประเพณีของตน อันจะนำมาสู่การมีจิตสำนึกและการรวมตัวของคนในท้องถิ่น เพื่อ ทำงานด้านการอนุรักษ์และพัฒนาศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีในท้องถิ่น

3) การมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น ในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ทั้งในส่วนของการเสนอความคิดเห็น และการลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดสำนึกร่วมของคนท้องถิ่นในการดูแลรักษาศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีของตน

4) การดำเนินกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีท้องถิ่น อันจะเป็นการเผยแพร่ สืบสาน อนุรักษ์ และพัฒนาวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ยังคงดำรงอยู่อย่างยั่งยืนท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก และก่อประโยชน์ให้กับท้องถิ่น อาทิ ด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาท้องถิ่น การศึกษา เป็นต้น

5) การจัดทำฐานข้อมูลองค์ความรู้ท้องถิ่นในรูปของการศึกษาวิจัย กล่าวคือ คนในท้องถิ่นทำหน้าที่สำรวจ ค้นหา และบันทึกองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญา ภาษา และวัฒนธรรมพื้นบ้านของตนเอง เพื่อเผยแพร่และธำรงไว้สืบไป

6) การสร้างเครือข่ายสายใยวัฒนธรรม ส่งเสริมให้สังคมสร้างและขยายเครือข่ายการเรียนรู้ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีในท้องถิ่นของตนเองหรือท้องถิ่นอื่นอย่างบูรณาการ

8. งานรักษาความปลอดภัยและบรรเทาสาธารณภัย

ความหมายของสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ความหมายของ สาธารณภัยไว้ว่า หมายถึง ภัยหรืออันตราย ที่ทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งอื่น ๆ อย่างรุนแรง ประกอบด้วยลักษณะดังนี้

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

สาธารณภัย แบ่งตามลักษณะการเกิดหรือสาเหตุได้เป็น 2 ประเภท คือ สาธารณภัยธรรมชาติ และสาธารณภัยจากมนุษย์ 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 ทำให้ประชาชนที่อยู่บริเวณหุบเขา และเชิงเขาได้รับความหนาวเย็น ซึ่งพบว่าในบางปีของฤดูหนาวจะมีอุณหภูมิต่ำมาก

5) ภัยแล้ง เป็นภัยที่ทำให้เกิดความอดอยาก ขาดแคลน เนื่องจากการขาดน้ำ ในประเทศไทยมักเกิดจากขาดฝน ความแห้งแล้งของพื้นที่ก่อให้เกิดผลเสียในการผลิตผลทางการเกษตร

6) แผ่นดินถล่ม ในประเทศไทยมักพบแผ่นดินถล่มเกิดขึ้นเนื่องจากมีฝนตกหนักมาก เกิดจากดินบริเวณภูเขาอุ้มน้ำไว้นานเกิดการอิ่มตัว และไม่สามารถอุ้มน้ำไว้ได้อีกจึงพังทลายลงมา ซึ่งส่วนมากจะเกิดพร้อมกับอุทกภัย

7) การระบาดของโรค เช่น อหิวาตกโรค โรคฉี่หนู

8) ภัยจากฝูงสัตว์และแมลง

ภัยจากมนุษย์ เป็นสาธารณภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ โดยอาจเกิดจากสิ่งประติษฐ์ของมนุษย์ ที่ประติษฐ์เพื่อความสุขสบาย หรือเพื่อประหัตประหารกัน เช่น

1) ภัยจากการจราจร ได้แก่ ทางอากาศ ทางบก ทางน้ำ ทางราง

2) ภัยจากการประกอบอาชีพ ทั้งภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม เช่น อุบัติเหตุจากการใช้เครื่องมือเครื่องจักร อุบัติเหตุจากความร้อน อุบัติเหตุจากการตกจากที่สูง อุบัติเหตุจากความไม่เป็นระเบียบ เป็นต้น

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

4) ภัยจากไฟฟ้า อัคคีภัย ทำให้เกิดการบาดเจ็บ สูญเสียชีวิตจากแผลไหม้ ความร้อน ควันไฟ การขาดอากาศ

5) ภัยจากวัตถุอันตราย ได้แก่ ภัยจากวัตถุอันตรายที่ใช้ในอุตสาหกรรม การเกษตร สาธารณสุข อุปโภคและบริโภค

6) ภัยจากความเจริญทางเทคโนโลยี ความเจริญก้าวหน้าดังกล่าว จะมีความเสี่ยงสูงมากขึ้น เมื่อเกิดสาธารณภัย เช่น เมื่อเกิดไฟไหม้ของอาคารสูง ระบบการเคลื่อนย้ายย้อยมช้า และมีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าอาคารปกติ รวมทั้งเกิดพิษจากสารเคมีที่ใช้กับเฟอร์นิเจอร์ของอาคารหรือแม้กระทั่งเครื่องใช้ประจำสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ น้ำยาลบคำผิด ฯลฯ การมีมาตรการความปลอดภัยที่ดี ก็อาจจะเป็นความเสี่ยงเมื่อเกิดสาธารณภัย เช่น ประตูที่ใช้ระบบเปิดปิดอัตโนมัติ หรือลิฟท์ที่ขัดข้อง

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

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

ระยะก่อนเกิดสาธารณภัย

มาตรการการป้องกันและลดผลกระทบ เป็นการปรับระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญสาธารณภัยต่างๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัยเป็นการลดความรุนแรงและลดความสูญเสียจากสาธารณภัยที่มีต่อประชาชนในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงให้น้อยที่สุดได้แก่

(1) การป้องกันสาธารณภัยโดยใช้มาตรการด้านโครงสร้าง

(2) การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัยให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเชื่อมต่อบริษัทข้อมูลได้ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น

มาตรการในการเตรียมความพร้อม เป็นการสร้างระบบการเตรียมความพร้อมและแนวทางปฏิบัติในการรับมือกับสาธารณภัยที่จะเกิดขึ้น เพื่อลดภาระในการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐเมื่อเกิด สาธารณภัย ได้แก่

(1) การจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับชุมชน

(2) การพัฒนาระบบการพยากรณ์และการแจ้งเตือนภัย ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น

(3) การพัฒนาศักยภาพของระบบสื่อสาร

(4) การฝึกซ้อมแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ

- (5) การเตรียมปัจจัยสี่เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- (6) การเตรียมสนับสนุนด้านทรัพยากรและพลังงาน เพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (7) การเตรียมบุคลากรเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (8) การเสริมสร้างความพร้อมของท้องถิ่นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระยะระหว่างเกิดสาธารณภัย

มาตรการการจัดการในภาวะฉุกเฉิน เป็นการเตรียมการที่จำเป็นให้สามารถเผชิญและจัดการสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเพื่อให้การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียจากสาธารณภัยให้น้อยที่สุด ได้แก่

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

ระยะหลังจากเกิดสาธารณภัย

มาตรการในการจัดการหลังเกิดภัย เพื่อบรรเทาทุกข์ขั้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว ได้แก่

- (1) การให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
- (2) การฟื้นฟูสภาพจิตใจผู้ประสบภัย
- (3) การฟื้นฟูด้านพืช ปศุสัตว์ ประมง
- (4) การบูรณะสิ่งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่เสียหาย
- (5) การฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานที่เสียหาย
- (6) การจัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ประสบภัย ให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ปลอดภัย และน่าอยู่
- (7) การรายงานและติดตามประเมินผล โดยการจัดทำรายงานความเสียหายจากสาธารณภัย และติดตามประเมินผลการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยและการฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัย

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภออยู่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ดาน อยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกันพบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัตราดีที่แก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจ่ายเงิน สงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา รับบริการมีความพึงพอใจในด้าน ระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

สโรชา แพรภาษา (2549) ได้วิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอันดับมากที่สุดคืองานการให้บริการ เครื่องจักรกล เช่นการซ่อมเกรดปรับถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ใน ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.60 ส่วนอันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.40

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้าง คาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เกี่ยวกับปัจจัยความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความ น่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่ไม่ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่และมีความพึงพอใจโดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้ว พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดย รวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของ เงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขต เทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหาร เทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการ ปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของ ประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิ ลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วม ทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรรณ ขวณันทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มาใช้บริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการเกิดติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชนด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัช รัชประพาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำ งานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 8.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ยื่นคำขอและเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาให้ข้อเสนอแนะคือ ควรนำ ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญกำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

กรนิภา หลีกกุล (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ชลพรรณ นิยม (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ บริการเอทีเอ็ม บริการบันทึกรายการอัตโนมัติ บริการฝากเงินอัตโนมัติ บริการรับฝาก/ชำระเงิน และบริการบวกลวงโพน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 บริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่หากมองแยกออกเป็นแต่ละด้านจะพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านประสิทธิภาพ จะมีความพึงพอใจมาก ส่วนทางด้านความ สะดวกและส่งเสริมการขาย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผู้ศึกษาได้ทำการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจต่อบริการเอทีเอ็มมากกว่าบริการอื่น ๆ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ และความสะดวกในการใช้บริการ

นริศรา อีสริยานนท์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจ ด้านการให้บริการบนเครื่องบิน และด้านงานบริการ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำมีดังนี้

- 2.1 ผู้ใช้บริการต่อการบริการขอสายการบินต้นทุนต่ำที่มีเพศแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่าผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

- 2.2 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่าผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ ผู้ให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ และผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จำแนก ตามสายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกตาม สายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีรายได้แตกต่างกันจำแนกตาม สายการบินพบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินนกแอร์ผู้ให้บริการของสายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ และผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.6 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ แตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ให้บริการของ สายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาในการใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหา มากที่สุด คือ มีเที่ยวบินน้อยไม่ตรงเวลา ไม่มีที่นั่งที่แน่นอน ราคาไม่แน่นอน จุดจำหน่ายสายการบิน มีน้อย โฆษณามากเกินไปในเรื่องราคาและพนักงานบริการมีน้อย

วรเศรษฐ์ นิธินันต์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาของ นักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผลจากการศึกษา พบว่า ความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาของ นักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการ ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตด้าน อาหารและหอพัก ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านกิจกรรมนักศึกษาและ องค์การนักศึกษา ด้านการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ด้าน ระเบียบนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน 188 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตาม ภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการ

ทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายชื่อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

บุญชู รัตกจินากร (2538) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 300 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

กันยารัตน์ พงษ์อุดม (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (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 และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุนับจำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.60 เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 49.83 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.64 ตำแหน่ง 7-9 ร้อยละ 52.26 ประสบการณ์ทำงาน 10 - 20 ปี ร้อยละ 45.30 สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ 45.30 ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก (มีค่า 3.52 และ 3.60 ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษาความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บดินทร์ ดวงชาทม (2547) ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน 290 ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ส นักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาค้นคว้าได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ นั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชญญ์วัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส นักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความ

พึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ 1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

ภัทริน โหลสกุล (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ ส่วนบุคคล โดยใช้พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 270 นาย เป็นกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาผลการศึกษาค้นพบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ ตั้งไว้

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

รัตติยา สาและ (2544) ได้วิจัยเรื่อง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างศาสนิกชนที่ปรากฏใน จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ได้พยายามศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์และการ รอมชอมระหว่างผู้คนที่นับถือศาสนาอิสลามกับผู้คนที่นับถือศาสนาพุทธใน 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้เป็นประการสำคัญ ทั้งนี้โดยมุ่งเน้นศึกษาความเป็นไปได้ในการที่จะนำพลังทางวัฒนธรรม ไปใช้สำหรับประโยชน์ของการพัฒนา

วิธีดำเนินการศึกษา งานวิจัยเรื่องนี้มีการกำหนดพื้นที่ และผู้คนจำนวน 4 หมู่บ้าน สำหรับเป็นตัวแทนของแต่ละจังหวัด ได้แก่ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา โดยลักษณะพื้นฐานของแต่ละพื้นที่มีความเหมือนกันในฐานะที่ตั้งอยู่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่ยังได้ซ่อนเร้นลักษณะความต่างในส่วนของบริบทภายใน ทั้งที่เป็นส่วนของกายภาพและชีวภาพ พอสมควร โดยมีกรอบการวิเคราะห์หลัก อยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ถือว่า (1) การรอมชอมเป็นผลของกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ และการยอมรับในเรื่อง “ความแตกต่างของค่านิยม” ซึ่งกันและกัน (2) การมองปรากฏการณ์ที่เป็นจริงในสังคม ซึ่งสำแดง ผ่านสัญลักษณ์เชิงพฤติกรรม อันเกิดจากความเชื่อที่หล่อหลอมโดยกระบวนการทางความคิดของ ผู้คน ซึ่งเป็นศูนย์กลางของสังคม จึงน่าที่จะบอกให้รู้จักและเข้าใจลักษณะของวัฒนธรรมพื้นบ้าน ตามที่ต้องการจะรู้จักได้ และ (3) การมองวัฒนธรรมพื้นบ้านในระดับนี้ ต้องมองจากตัวควบคุมการกระทำและพฤติกรรม (วัฒนธรรม) คือมองที่บริบทของสังคม (ระบบค่านิยม)

ผลการศึกษาพบว่า พลังสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิสัมพันธ์ และการรอมชอม ระหว่างศาสนิกชน ที่ปรากฏในจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส คือ ความเข้าใจและยอมรับในเรื่อง “ความแตกต่างของค่านิยม” ซึ่งกันและกันที่มีความเป็นไปได้ โดยอาศัยผลึกแห่งความเป็น กัลยาณมิตร ซึ่งก่อตัวจากอำนาจของระบบอุปถัมภ์ในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างความเป็น เกลือเป็นเครือญาติเป็นนายจ้าง - ลูกจ้างเป็นเจ้านาย(ลูกพี่) - ลูกน้องเป็นครู - ศิษย์ และความเป็นผู้นำ และเป็นผู้ตาม ทั้งในระบบ และนอกระบบ ด้วยเงื่อนไขของความจำเป็น ทางด้านปัจจัย ต่างๆ เพื่อการดำรงชีพ พลังดังกล่าวนี้ นับได้ว่าเป็นอภิวินัยหนึ่งซึ่งเป็นกลไกที่มีคุณค่าอัน มหาศาล ถ้ารู้จักนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้คนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาชาติในที่สุด ซึ่งตรงกับปณิธานวิสัยทัศน์ ของศาสตราจารย์สุธีวงศ์ที่ว่า “การพัฒนาทุกส่วนเสียของชาติเป็นการ พัฒนาชาติ”

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอลำไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปงบประมาณ 2560 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,082 คน แยกเป็นชาย 1,468 คน และ หญิง 1,614 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,649 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2559)

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

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2560 ที่ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 360 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

$$n = \text{จำนวนประชากร} = 3,082$$

$$N = \text{กลุ่มตัวอย่าง}$$

$$e = \text{ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 \%}$$

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{3,082}{1 + (3,082 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,082}{8.705}$$

$$= 354 \text{ คน}$$

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 3,082 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 354 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 360 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงการด้านงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน
2. โครงการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. โครงการด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
4. โครงการด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี
5. โครงการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2560

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

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

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

1. โครงการด้านงานจัดการก๊ฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน
2. โครงการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. โครงการด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
4. โครงการด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี
5. โครงการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย เปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

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

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

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.85

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 360 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้
ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

1) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยมาเลขคณิต เป็นต้น

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

n แทน = จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

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

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

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ค่าคะแนน

n แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม

$\sum$ แทน ผลรวม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

1. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	S	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล
	μ_0	แทน	เกณฑ์

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

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	D	แทน	ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	ΣD	แทน	ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ละค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอลำไทร จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอลำไทร จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 354 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการด้านงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน
2. โครงการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. โครงการด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
4. โครงการด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี
5. โครงการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 2-7)

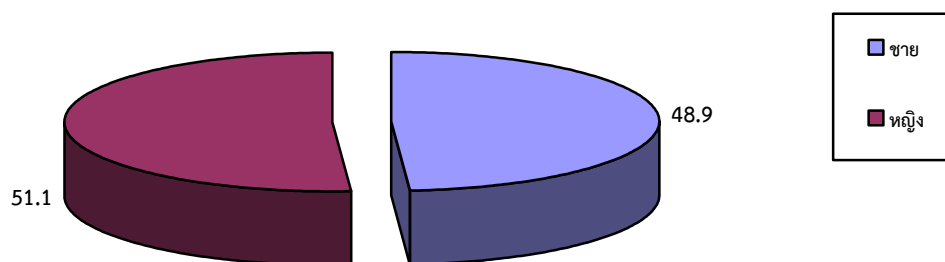
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 360 คน จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วยจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น งานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	176	48.90
หญิง	184	51.10
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90

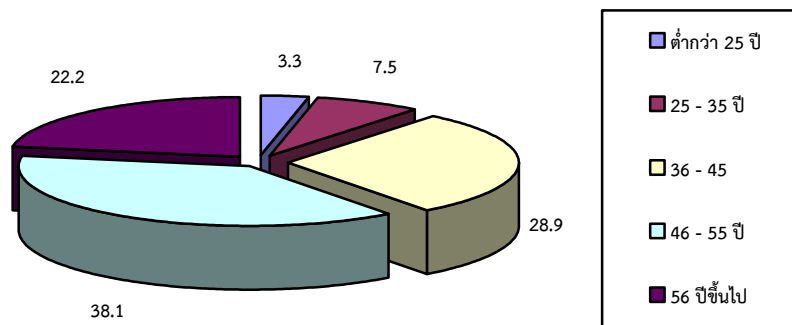


ภาพที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	12	3.30
25-35 ปี	27	7.50
36-45 ปี	104	28.90
46-55 ปี	137	38.10
56 ปีขึ้นไป	80	22.20
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-55 ปีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 อายุ 25-35 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

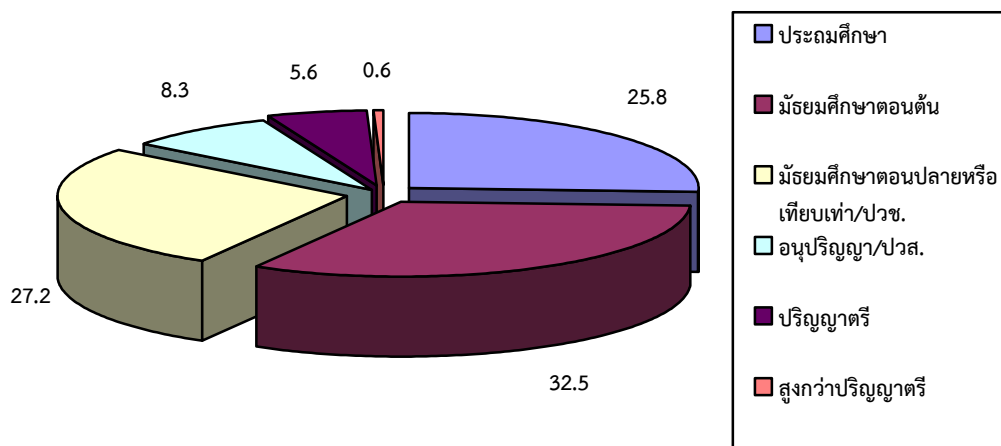


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	93	25.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	117	32.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	98	27.20
อนุปริญญา /ปวส.	30	8.30
ปริญญาตรี	20	5.60
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.60
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 ระดับประถมศึกษา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 ระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 อนุปริญญา /ปวส. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

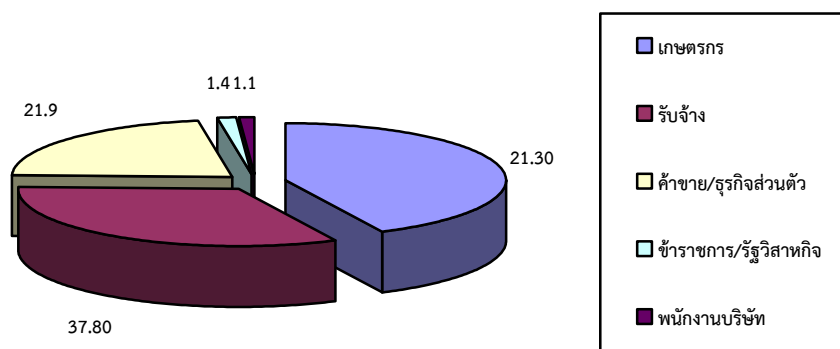


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	154	42.80
รับจ้าง	118	32.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	79	21.90
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.40
พนักงานบริษัทเอกชน	4	1.10
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 และพนักงานบริษัทเอกชน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

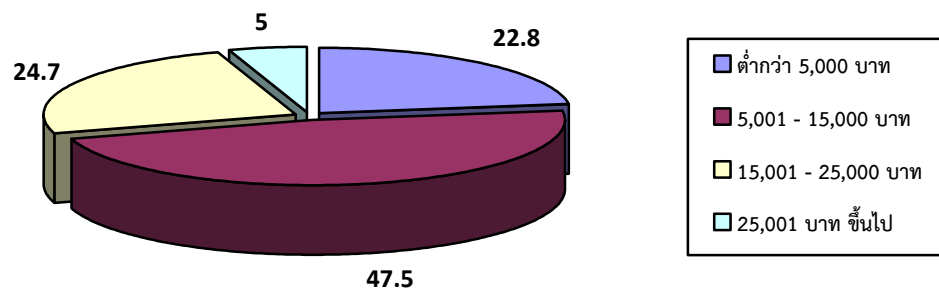


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	82	22.80
5,001-15,000 บาท	171	47.50
15,001-25,000 บาท	89	24.70
25,001 บาทขึ้นไป	18	5.00
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ รายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.700 รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 และ รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

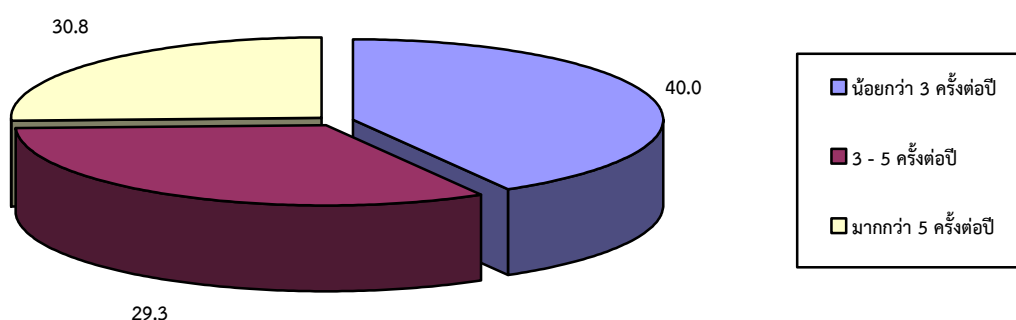


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจาก อบต. โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	150	41.70
3-5 ครั้งต่อปี	118	32.80
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	92	25.60
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมา คือ 3-5 ครั้งต่อปี 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60



ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้องตี้

ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	— x	S.D.	การแปลผล
1.ความพึงพอใจในงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติด เยาวชนและประชาชน	4.55 (91.00)	0.53	มากที่สุด
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.58 (91.60)	0.54	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.45 (89.00)	0.54	มาก
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65 (93.00)	0.54	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 (90.80)	0.51	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.57 (91.40)	0.53	มากที่สุด
2.ด้านความพึงพอใจในการดำเนินงานของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	4.53 (90.60)	0.53	มากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.63 (92.60)	0.52	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.46 (89.20)	0.57	มาก
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49 (89.80)	0.53	มาก
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56 (91.20)	0.52	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.54 (90.80)	0.51	มากที่สุด
3.ด้านความพึงพอใจในการจัดทำประชาคมจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่น	4.56 (91.20)	0.54	มากที่สุด
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.53 (90.60)	0.53	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.60 (92.00)	0.52	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57 (91.40)	0.54	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56 (91.20)	0.56	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.54 (90.80)	0.57	มากที่สุด
4.ด้านความพึงพอใจในงานส่งเสริมและทำนุบำรุง ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี	4.58 (91.60)	0.52	มากที่สุด
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.66 (93.20)	0.52	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.51 (90.20)	0.57	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57 (91.40)	0.56	มากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62 (92.40)	0.49	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.56 (91.20)	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ) สรุปรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้องตี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	— X	S.D.	การแปลผล
5.ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.56 (90.00)	0.52	มากที่สุด
5.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.70 (94.00)	0.47	มาก
5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.59 (91.80)	0.54	มากที่สุด
5.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53 (90.60)	0.54	มากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48 (89.60)	0.54	มากที่สุด
5.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.50 (90.00)	0.55	มาก
รวม	4.55 (91.00)	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 ความพึงพอใจในด้านงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 ความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53

ตารางที่ 9 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านความพึงพอใจในการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การจัดการกีฬาด้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน								
1. มีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมการจัดการกีฬาด้านยาเสพติดเยาวชน	217 (60.30)	133 (36.90)	10 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.54	มากที่สุด
2.จัดให้มีหรือสนับสนุนกิจกรรมที่เสริมความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการเล่นกีฬาเพื่อต้านยาเสพติด	171 (47.50)	181 (50.30)	8 (2.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 (89.00)	0.54	มาก
3.จัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมและปฏิบัติจริง	245 (68.10)	103 (28.60)	12 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65 (93.00)	0.54	มากที่สุด
4.สถานที่จัดกีฬามีความพร้อม และเหมาะสม	197 (54.70)	161 (44.70)	2 (0.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.51	มากที่สุด
5.จัดให้มีหรือสนับสนุนการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ด้านการจัดการกีฬาด้านยาเสพติดเยาวชนอย่างทั่วถึง	211 (58.60)	142 (39.40)	7 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.53	มากที่สุด
รวม						4.55 (91.00)	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมและปฏิบัติจริง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.65 รองลงมา คือ มีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 และจัดให้มีหรือสนับสนุนการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชนอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก								
1.มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	234 (65.00)	118 (32.80)	8 (2.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (92.60)	0.52	มากที่สุด
2.มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก	180 (50.00)	166 (46.10)	14 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (89.20)	0.57	มาก
3.ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	184 (51.10)	160 (45.20)	16 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (89.80)	0.53	มาก
4.การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก	205 (56.90)	130 (27.70)	15 (4.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.52	มากที่สุด
5.เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี	197 (54.70)	141 (39.70)	22 (5.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.51	มากที่สุด
รวม						4.53 (90.60)	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 และเด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54

ตารางที่ 11 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น								
1. อบต. มีการประชาสัมพันธ์ ในการจัดทำแผนพัฒนา	198 (55.00)	146 (41..30)	16 (3.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.53	มาก ที่สุด
2.อบต. มีการให้ความรู้ เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา	224 (62.20)	124 (33.80)	12 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.52	มาก ที่สุด
3.อบต. มีการเปิดโอกาสให้ ท่านเสนอความต้องการใน การจัดทำ	209 (58.10)	143 (39.70)	8 (2.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.54	มาก ที่สุด
4.อบต. มีการกำหนดนโยบาย ในการจัดทำแผนอย่างชัดเจน	214 (59.40)	134 (37.20)	12 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.56	มาก ที่สุด
5.อบต. มีการกำหนด ระยะเวลาในการจัดทำ แผนพัฒนาอย่างชัดเจน	210 (58.30)	136 (37.80)	14 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.57	มาก ที่สุด
รวม						4.56 (91.20)	0.54	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง อบต. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 รองลงมาคือ อบต. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความต้องการในการจัดทำ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57 และอบต. มีการกำหนดนโยบายในการจัดทำแผนอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56

ตารางที่ 12 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ดำเนินงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ดำเนินงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี								
1.มีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี	245 (68.10)	106 (29.40)	9 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (93.20)	0.52	มากที่สุด
2.จัดให้มีหรือสนับสนุนกิจกรรมที่เสริมความรู้แก่เด็กและเยาวชนเกี่ยวกับส่งเสริมฯ	196 (54.40)	150 (41.70)	14 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51 (90.20)	0.57	มากที่สุด
3.จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง	219 (60.80)	127 (35.30)	14 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.56	มากที่สุด
4.จัดทำหรือรวบรวมข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น	225 (65.20)	123 (33.90)	19 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.49	มากที่สุด
5.จัดให้มีหรือสนับสนุนประชาสัมพันธ์ด้านศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีท้องถิ่นผ่านสื่อต่างๆ	205 (56.9)	140 (37.80)	15 (4.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.50	มากที่สุด
รวม						4.58 (91.60)	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.66 รองลงมา คือ จัดทำหรือรวบรวมข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.62 จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56

ตารางที่ 13 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย								
1.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมใน การปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	255 (70.80)	103 (28.60)	2 (0.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70 (94.00)	0.47	มาก
2.ระบบการติดต่อสื่อสารของ งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยมีประสิทธิภาพ เหมาะสม	223 (61.90)	127 (35.30)	10 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.54	มาก ที่สุด
3.มีการตรวจตรา และ ป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ	199 (55.30)	152 (42.20)	9 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.54	มาก ที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง ป้องกัน และบรรเทาสาธารณ ภัยแก่ประชาชนในพื้นที่	182 (50.60)	170 (47.20)	8 (2.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (89.60)	0.54	มาก ที่สุด
5.อบต.ให้ความช่วยเหลือ ประชาชนเมื่อเกิดสาธารณ ภัยอย่างเหมาะสม และ เพียงพอ	190 (52.80)	159 (44.20)	11 (3.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (90.00)	0.55	มาก
รวม						4.56 (90.00)	0.52	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.70 รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 และมีการตรวจตรา และป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการดำเนินงานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน
2. โครงการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. โครงการด้านการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
4. โครงการดำเนินงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี
5. โครงการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ โดยเฉลี่ย น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาได้แก่ ความพึง

พอใจในการจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ความพึงพอใจในด้านการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในจัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมและปฏิบัติจริง รองลงมาคือ มีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชนและจัดให้มีหรือสนับสนุนการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชนอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65, 4.58 และ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 93.00, 91.60 และ 91.40 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก และเด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63, 4.56 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 91.20 และ 90.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องอบต. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา รองลงมาคือ อบต. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความต้องการในการจัดทำ และอบต. มีการกำหนดนโยบายในการจัดทำแผนอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.60, 4.57 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.00, 91.40 และ 91.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี รองลงมา คือ จัดทำหรือรวบรวมข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.66, 4.62 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 93.20, 92.40 และ 91.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 5 ความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.70 รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 และมีการตรวจตรา และป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.70, 4.59 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 94.00, 91.80 และ 90.60 ตามลำดับ

บรรณานุกรม

- 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.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary (6th ed.)**. London, England : Oxford University.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). **Utilization of mass communications by the individual**. London: Sage.
- Katz, E. and D. Brenda. (1973). **Bureaucracy and the Public**, New York : Basic Books,, p.19.
- Kidd, J. R. (1973). **How Adults Learn**. New York : Association Press.
- Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8th edition**, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.
- Kotler, Phillip.(2006). **Marketing Management**. Pear International Edition.
- Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management : Analysis,Planning Implementation, and control** .Prentice Hall, 2003.
- Maslow, A. H. (1970). **Mativation and personanlity**. New York: Harper & Row Publishers.
- McQuail, D. (1994). **Mass communication theory: An introduction (3rd ed.)**. London: Sage.
- Millet, John D.(1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400.
- Lovell, R. B. (1980). **Adult Learning**. New York: Halsted Press Wiley & Son.

- 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.
- กรนิภา หลีกุล. (2544). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัรรมคำแหง**. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2555). **โรคไข้มาลาเรีย**.
<http://www.tn.mahidol.ac.th/tmho/dengue.htm>.
 (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555).
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). **สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ สิฟ.
- กันยารัตน์ พฤษชอุตม. (2548). “**ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด**”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ความรู้เรื่องเครื่องพ่นและการใช้งาน – สำนักโรคติดต่อ. www.thaivbd.org/...PDF/ข่าวประชาสัมพันธ์/.../OKPTบทที่%204%20-%20%20 (เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2559).
- จรรยา เจียมหาทรัพย์. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่**. คั่นคว่ำอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานนท์ ถาคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- ชัยญวัณย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ ถ่วงดุล, ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 112.
- นริศรา อีสริยานนท์. (2548). ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). รวบรวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บดีนทร์ ดวงชาทม. (2549) “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชู รัตติจินากร พ.ต. (2549) “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเลิศ บุรณปกรณ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกจ้าง, กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526, หน้า 251.
- พงษ์ไพบูลย์ ศีลวราเวทย์ และทิฆัมพร คັນวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พรณี ชุติวัดนธาดา. (2555). การบริการดีเป็นอย่างไร.
<http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555).

- พวงทอง ปานสายลม. (2549) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546
<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2555).
- พิณรุ้ง เพชรรักษ์. (2548) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร พัสดุบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ภิญโญ สารธ.(2528). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ภัทริน โหลสกุล. (2548) “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขานนพระราม 9.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, อัดสำเนา.
- วรรณภา รัชตารมย์. (2549). “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรณุช บวรนนทเดช. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์. (2551). การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วศิน อิงคพัฒนากุล, คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ,
<http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559).
- วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยาน
 สวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วีรพงษ์ เณลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2,
 กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.
- วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตาม
 นโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี**” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสน
 ศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) “**ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ
 สำนักทะเบียนอำเภอ**”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การ
 บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยูงอ**. วารสาร
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 21, ฉบับที่ 1, (ม.ค. – เม.ย. 2553) หน้า 46-66.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร:
 ยูบีซี แอลบีคส์, หน้า 66.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
 วิทยุชน. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
 พุทธศักราช 2550**, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, หน้า 46 - 48.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
 การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด
 ฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
 จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์ มหบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง,
 บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2553). “**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว
 เบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียน
 ราษฎร**”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**.
วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์
ราชวิทยาลัย.

อลิษา ศรีสุขใส. (2551) “**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอ์
อ์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)**.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.กรุงเทพฯ :
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**, กรุงเทพมหานคร :
บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, หน้า 177. องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตาเพชร.
(2555). <http://dontaphet.go.th/default.php?modules>.
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555).

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

ภาคผนวก

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 งานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น งานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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 5,000 บาท () 5,001 - 15,000 บาท
() 15,001 - 25,000 บาท () 25,001 บาทขึ้นไป
6. ท่านไปขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
() 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
งานจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน					
1. มีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชน					
2. จัดให้มีหรือสนับสนุนกิจกรรมที่เสริมความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการเล่นกีฬาเพื่อต้านยาเสพติด					
3. จัดกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมและปฏิบัติจริง					
4. สถานที่จัดกีฬามีความพร้อม และเหมาะสม					
5. จัดให้มีหรือสนับสนุนการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดการกีฬาต้านยาเสพติดเยาวชนและประชาชนอย่างทั่วถึง					
การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
6. มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
7. มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสมสำหรับเด็กเล็ก					
8. ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
9. การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก					
10. เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯ เป็นอย่างดี					
การจัดทำประชาคมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น					
11. อบต. มีการประชาสัมพันธ์ในการจัดทำแผนพัฒนา					
12. อบต. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา					
13. อบต. มีการเปิดโอกาสให้ท่านเสนอความต้องการในการจัดทำ					
14. อบต. มีการกำหนดนโยบายในการจัดทำแผนอย่างชัดเจน					
15. อบต. มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดทำแผนพัฒนาอย่างชัดเจน					
งานส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี					
16. มีดำเนินการเพื่อการส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี					
17. จัดให้มีหรือสนับสนุนกิจกรรมที่เสริมความรู้แก่เด็กและเยาวชนเกี่ยวกับส่งเสริมและทำนุบำรุงศาสนา วัฒนธรรมประเพณี					

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18.จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง หรือการแบ่งปันและเอื้ออาทรต่อกัน					
19.จัดทำหรือรวบรวมข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น					
20.จัดให้มีหรือสนับสนุนการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ ด้านศิลปะ วัฒนธรรมและจารีตประเพณีท้องถิ่นผ่านสื่อต่าง ๆ					
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
21.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา					
22.ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม					
23.มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุอย่างสม่ำเสมอ					
24.มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่					
25.อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายสรรค์ชัย กิตยานันท์
วัน เดือน ปีเกิด	30 สิงหาคม 2512
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปทุมคงคา ปีการศึกษา 2531 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยครุนครปฐม ปีการศึกษา 2535 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2541 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2553
ประวัติการทำงาน	
2535	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัท เอเชียอาหารสัตว์ จำกัด
2537	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด บริษัทไทย วี.พี. คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด
2541	ผู้จัดการสหกรณ์สวนป่าภาคเอกชน จำกัด
2544	อาจารย์ ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2550	ประธานหลักสูตร บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2554	รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประธานหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ชื่อผู้ช่วยนักวิจัย	นาย สุทธิพนธ์ ศรีบุญนาค
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ.2545 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2550 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2555
ประวัติการทำงาน	
2556 – ปัจจุบัน	พนักงานมหาวิทยาลัย(อาจารย์) ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ชื่อผู้ช่วยนักวิจัย	นางสุภัตรา กันพร้อม
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ. ศ. 2538 ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2542
ประวัติการทำงาน	
2557 – ปัจจุบัน	พนักงานมหาวิทยาลัย(อาจารย์) ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

