



รายงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2565

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 4 ภาระงานประกอบด้วย

1. โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส
2. โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนได้ ☐ ส ☐ วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวายผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.769 โดยในภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.39

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในโครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.794 คิดเป็น ร้อยละ 95.88 รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.770 คิดเป็นร้อยละ

95.40 ความพึงพอใจในโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.764 คิดเป็นร้อยละ 95.28 และความพึงพอใจในงานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ หากพิจารณาในแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านพอเพียง เพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้มั่นคงของเทศบาลฯ รองลงมา คือ โครงการบ้านพอเพียงมีความเหมาะสม ช่วยเหลือประชาชนในด้านที่อยู่อาศัย และเทศบาลฯ มีการประชุมสร้างความเข้าใจการสำรวจผู้เดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.77 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.40 และ 95.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ และการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา และช่องทางในการติดต่อสื่อสารของโครงการฯ มีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.85, 4.80 และ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 97.00, 96.00 และ 95.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ รองลงมาคือ มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ และเทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.79 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.80 และ 95.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย รองลงมา คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง และ รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการและการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.78, 4.77 และ 4.74 คิดเป็น ร้อยละ 95.60, 95.40 และ 94.80 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากเทศบาลตำบลรางหวาย

ขอขอบคุณเทศบาลตำบลรางหวายอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการวิจัยขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลรางหวายที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมินจนส่งผลให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของรายงานการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินงาน

กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	28

กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	28
เทศบาลตำบลรางหวาย	30
โครงการบ้านพอเพียง	35
โครงการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย	38
งานป้องกันและสาธารณสุข	39
การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	61
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	78
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลรางหวายอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี	

สารบัญตาราง

			หน้า
ตารางที่	1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	66
ตารางที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	68
ตารางที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	69
ตารางที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
ตารางที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวายโดยเฉลี่ยต่อปี	71
ตารางที่	7	สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย	72
ตารางที่	8	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส”	74
ตารางที่	9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “โครงการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย เทศบาลตำบลรางหวาย”	75
ตารางที่	10	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย”	76
ตารางที่	11	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย”	77

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่	1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่	2 การบริหารจัดการขยะมูลฝอย	47
ภาพที่	3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	66
ภาพที่	4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	67
ภาพที่	5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	68
ภาพที่	6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	69
ภาพที่	7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
ภาพที่	8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาลตำบล รางหวายอำเภอรางหวาย จังหวัดกาญจนบุรี	71

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้วางแนวนโยบายของรัฐออกเป็น 4 ส่วนคือ นโยบายด้านศาสนา ด้านสังคม ด้านการสาธารณสุข ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ตามมาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข ด้านการศึกษาและด้านวัฒนธรรม ส่งเสริมความเสมอภาคของชายและหญิงให้เท่าเทียมกัน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและการศึกษาปฐมวัย รวมทั้งการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้ที่อยู่ในสภาวะลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

การกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่นและการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมืองการปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้นในเรื่องการกระจายอำนาจ การพัฒนาท้องถิ่น โดยระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ ทั้งการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น การอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนทุกๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการให้บริการของภาครัฐต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หลักการกระจายอำนาจ และเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภค ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ และเข้าสู่การพัฒนากระบวนการงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน

เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในหน่วยงาน ภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานระบบบริหารงานบุคคลปรับเปลี่ยนกฎหมาย ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยัง

พอใจแก่ประชาชนมากที่สุด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นองค์กรทางการเมืองที่สำคัญองค์กรหนึ่ง มีบทบาทในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนา ชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งจึงถือเป็นรากฐานที่สำคัญในระดับชาติ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการพัฒนา การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยน และพัฒนาโดยตรงอันจะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

เทศบาลตำบลรางหวาย เดิมคือ องค์การบริหารส่วนตำบลรางหวายจัดตั้งจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่ต้องรวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณ พ.ศ.2536 - 2538 เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 มีนาคม 2539

เทศบาลตำบลรางหวาย จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เป็นเทศบาลตำบลรางหวาย ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2551 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนพิเศษ 173 ง ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2551 เทศบาลตำบลรางหวาย ตั้งอยู่หมู่ที่ 2ตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอพนมทวนห่างจากที่ว่าการอำเภอพนมทวนประมาณ 18 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 41 กิโลเมตร การเดินทางมาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลรางหวาย สามารถใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 324 เทศบาลตำบลรางหวายเป็นหน่วยงานในภูมิภาคที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุดและให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น เทศบาลจึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส ความพึงพอใจในโครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย ความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจในงานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลรางหวาย ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาสของเทศบาลตำบลรางหวาย
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการ โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวายของเทศบาลตำบลรางหวาย
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลรางหวาย
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการเก็บขยะ มูลฝอยของเทศบาลตำบลรางหวาย

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินของผู้รับบริการเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน

1. โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส
2. โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส
2. โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีจำนวน 20 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 7,256 คน

2) ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรคือ จำนวน 380 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ การศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางที่ดีความรู้สึกชอบความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ด้านคือ

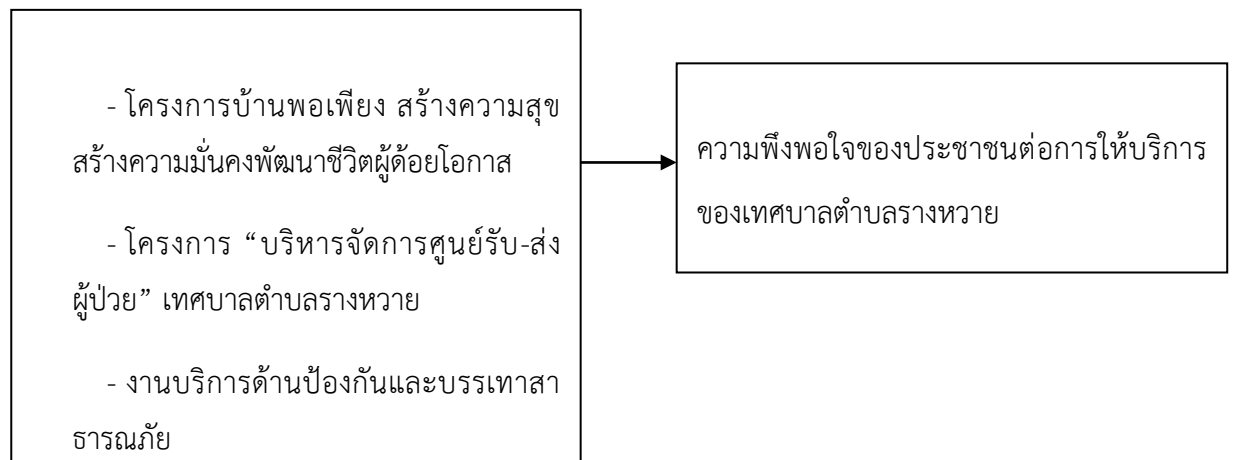
1. โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส
2. โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่เกิดจากการดำเนินการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ส่วนราชการภาครัฐและเอกชน ประชาชนในชุมชนตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจ ทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. ทางเทศบาลตำบลรางหวายสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลรางหวาย
อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี นี้ได้ศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องมากำหนด เป็นตัวแปรดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ

1.3 ความหมายแรงจูงใจ

1.4 แรงจูงใจที่มีต่อสถานการณ์

1.5 ลักษณะแรงจูงใจ

1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 เทศบาลตำบลรางหวาย

4. โครงการบ้านพอเพียง
5. โครงการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย
6. งานป้องกันและสาธารณสุข
7. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

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

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

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

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกใน ทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการ เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

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

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการ จะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ และ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ถึง วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง

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

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่ยอดเยี่ยมของการตัดสินใจซื้อซ้ำหรือ กลับมาใช้บริการซ้ำ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

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

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

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ให้บริการได้ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอ

ภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือ เป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจ บทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

1.2 ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

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

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

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

ภิญโญ สาร (2546, หน้า 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นานๆหรือไม่เพียงใดอาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกันที่สำคัญมี 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 ของโรงเรียนสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำการอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

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

สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980, p. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิลคอมแจน (Domjan 1996, p. 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งมั่นที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้อย่างสูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน
7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงจูงใจที่ต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้
9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และ

องค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจที่มีมาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่างๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย เนื่องจากเกิดจากความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบ แทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหัว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือ เพราะทุกคนหัวก็รับสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพนิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

การคาดหวัง (Expectancy)

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

การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคล จัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมาย หากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ แน่นนอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหา และเลือกใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการ ของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ(motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547, หน้า 306-307)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจาก สภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาส ได้รับสารจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งเป็นการศึกษา 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 ชอบให้สั่งการ และใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามได้เพียงพอ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการขึ้นแะสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

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

ทฤษฎี Y เน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์นั้นรู้จักตัวเองได้ถูกต้อง รู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน ในการบริหารนั้น มีการนำทฤษฎีเชิงจิตวิทยามาใช้จำนวนมาก เพราะการบริหารเป็นการทำงานกับ “คน” และทฤษฎีจิตวิทยาก็พูดถึงเรื่อง “คน” การศึกษาทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ 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 ควรมีการกำหนดหน้าที่การทำงานที่เหมาะสมท้าทายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

สรุป Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

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

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่使他สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในกาบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวก ในเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการรวมทั้ง ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัจฉกร, 2550)

2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการ ขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

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

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบ การณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

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

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิส และ เบรนด้า แดเนท (Katz E. and Brenda D., 1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้น้อย

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับ บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

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

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

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

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

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

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

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ 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) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการ ก็จะมี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูติวัฒนาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า " SERVICE " มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E =Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R =Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V =Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I=Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C =Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E=Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการ ของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

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

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลง ของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมีมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

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 ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี 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

อนึ่ง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการ ที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับ บริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉย ๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

Millet (1954, อ้างถึงใน มนกันต์ มีบุญลือ, 2547, หน้า 30) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานที่มี ฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลารวดเร็ว และทันต่อเวลา

3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมิลักษณะที่เหมาะสม (The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

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

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

- 1) S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ
- 2) E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพและมีอัธยาศัยไมตรีดีงาม
- 3) R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ
- 4) V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ

5) I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคน อย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้าเสมอ

6) C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

Kotler. (2541, อ้างถึงใน พินิจรุ้ง เพชรรัช, 2548, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับส่วน ประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

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

2. ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์ บริการ ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือบริการ ค่าจ้าง แรงงาน การใช้ความคิดการสร้างสรรค์ นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบและผลตอบแทนที่ต้องการด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำมา คำนวณต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ

3. ช่องทางการจำหน่าย (Channels of Distribution) เป็นกระบวนการทำงานที่ทำให้สินค้าหรือ บริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการตามความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามช่องทางการจัดจำหน่ายมีหลายรูปแบบ เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อ ณ สถานที่ ที่ผู้คนนิยม การติดต่อโดยไม่จำกัดเวลา เป็นต้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นสื่อการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่ม เป้าหมาย เข้าใจและทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย เป็นความพยายามจงใจให้เกิดความ ชอบในสินค้าและ พฤติกรรมอย่างถูกต้อง การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการลด แลก แจก แถม

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบาย ขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

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

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

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

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการ

ภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย รับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจาก ผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงาน ด้วยความเต็มใจ หมั่นทะนุบำรุง สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐาน ในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มี บุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัว ของธุรกิจบริการ ส่งผล ต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548)

3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550

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

1. บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของ ประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ ของ ประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและ บงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่

3. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่น ได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติราชการ

5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการ สาธารณะ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนด ให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

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

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

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

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 4 รูปแบบ ได้แก่

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

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

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

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

3.2 เทศบาลตำบลรางหวาย

เทศบาลตำบลรางหวาย เดิมคือ องค์การบริหารส่วนตำบลรางหวาย จัดตั้งจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่ต้องรวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณ พ.ศ.2536 - 2538 เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2563)

19 มกราคม 2539 และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 มีนาคม 2539

เทศบาลตำบลรางหวาย จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหาร ส่วนตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เป็นเทศบาลตำบลรางหวาย ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2551 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนพิเศษ 173 ง ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2551

ตราสัญลักษณ์



- **สิ่งของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น** หมายถึง ลักษณะของการกำกับดูแลซึ่ง เทศบาลตำบลรางหวายสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ คือ ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ เปรียบเสมือนสิ่งที่เป็นสัญลักษณ์ความเป็น เจ้าป่า มีพลังอันยิ่งใหญ่ มีความกระตือรือร้นและเป็นเครื่องหมายแสดงว่าเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใน ความดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

- **ลำราง** แสดงถึง ประวัติตำบลรางหวาย เนื่องจากอดีตมีลำรางสาธารณะไหลผ่าน หมู่บ้าน ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติประชาชนใช้ประโยชน์จากลำรางในการอุปโภคและบริโภค และใน ภาคการเกษตร

- **ต้นหวาย** แสดงถึง ประวัติของตำบลรางหวาย เนื่องจากอดีตมีลำรางสาธารณะ ไหลผ่านแล้วมีต้นหวายขึ้นทั้งสองฝั่งของลำรางตลอดแนวลำราง ลักษณะของหวายเป็นพืชทนแล้งได้ดี มีอายุ ยืนไม่ต่ำกว่า 10 ปี มีรากจำนวนมาก จึงสามารถหาอาหารและน้ำได้เอง เป็นพืชใช้ในงานพิธีต่างๆ เช่น งาน แต่งงานบุญขึ้นบ้านใหม่ งานศพ เป็นต้น

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลรางหวาย ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ ทางทิศเหนือของอำเภอพนมทวนห่างจากที่ว่าการอำเภอพนมทวนประมาณ 18 กิโลเมตร และห่างจาก ศาลา กลางจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 41 กิโลเมตร การเดินทางมาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบล รางหวาย สามารถใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 324 และมีรถโดยสารประจำทางสายกาญจนบุรี – เลาขวัญ วิ่ง ผ่านหน้าสำนักงาน

เทศบาลตำบลรางหวาย มีเนื้อที่ประมาณ 45,564 ไร่ หรือประมาณ 54.21 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

หลักเขตที่ 1 ตั้งอยู่บริเวณริมถนนลาดยางสายตลุงใต้- รางหวายด้านทิศเหนือตรงกิโลเมตรที่ 6 + 475 บริเวณพิกัด NR 761744

ด้านเหนือ

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบริมถนนลาดยางสายตลุงใต้- รางหวายด้านทิศเหนือ

ผ่านบริเวณไหล่เขาคันหอกและเป็นเส้นทางแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนกับตำบลดอนแสลบอำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณสันเขาคันหอกบริเวณพิกัด NR 794742 รวมระยะประมาณ 3,250 เมตร

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบริมไหล่เขาคันหอกตัดผ่านถนนลาดยางสายตลุงใต้- รางหวาย ตรงกิโลเมตรที่ 2 + 000 ผ่านเขาคันเบ็ดแล้วเป็นเส้นเลียบริมถนนลูกรังด้านทิศเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนกับตำบลดอนแสลบอำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณสันเขาคันเบ็ดบริเวณพิกัด NR 796757 รวมระยะประมาณ 1,950 เมตร

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบริมถนนลูกรังฝั่งเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนกับตำบลดอนแสลบอำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณคลองชลประทาน 1 ซ้ายฝั่งตะวันตกบริเวณพิกัด 811765 รวมระยะประมาณ 2,050 เมตร

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบริมคลองชลประทาน 8 ขวา 1 ซ้ายด้านเหนือตัดผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3443 (ตลาดใหม่- เลาช่วญ) ตรงกิโลเมตรที่ 6 + 177 ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนกับตำบลดอนแสลบอำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนคันคลองชลประทาน 8 ขวา 1 ซ้าย ด้านเหนือบริเวณพิกัด 833757 รวมระยะประมาณ 2,000 เมตร

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบริมถนนลูกรังฝั่งเหนือ ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนกับตำบลดอนแสลบอำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองทั้งน้ำจะเข้าสู่สามพันด้านตะวันตกบริเวณพิกัด 851761 รวมระยะประมาณ 1,900 เมตร

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบกึ่งกลางคลองทิ้งน้ำจรเข้สามพันตัดผ่านถนนลาดยางสายตลาดเขต-เขารักษ์หลักกิโลเมตรที่ 2+644 ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนกับตำบลดอนแสลบอำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีถึงหลักกิโลเมตรที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณคลองทิ้งน้ำจรเข้สามพันด้านตะวันออกบริเวณพิกัด NR 867781 รวมระยะประมาณ 3,100 เมตร

จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นเลียบตามแนวถนนลูกรังด้านทิศเหนือตัดผ่านถนนลาดยางสายบ้านตลาดเขต-บ้านห้วยยางตรงหลักกิโลเมตรที่ 1 + 200 ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนกับตำบลดอนแสลบอำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีและตำบลจรเข้สามพันอำเภออุ้มทองจังหวัดกาญจนบุรีไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนลาดยางสายบ้านตลาดเขต-บ้านห้วยยางด้านตะวันออกบริเวณพิกัด NR 887781 รวมระยะประมาณ 2,300 เมตร

ด้านตะวันออก

จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นเลียบถนนลาดยางสายบ้านตลาดเขต-บ้านห้วยยางฝั่งตะวันออกซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลจรเข้สามพันอำเภออุ้มทองจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองทิ้งน้ำด้านใต้บริเวณพิกัด NR 889771 รวมระยะประมาณ 280 เมตร

จากหลักเขตที่ 9 เป็นเส้นเลียบกึ่งกลางคลองทิ้งน้ำซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลจรเข้สามพันอำเภออุ้มทองจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 10 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณพิกัด NR 892771 รวมระยะประมาณ 450 เมตร

จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นเลียบตามแนวเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีตำบลจรเข้สามพัน อำเภออุ้มทองจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนลาดยางสายบ้านตลาดเขต-บ้านห้วยยางด้านตะวันออกบริเวณพิกัด NR 889767 รวมระยะประมาณ 650 เมตร

จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นเลียบผ่านบ้านตลาดเขตตัดผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 324 (สายกาญจนบุรี - อุ้มทอง) ตรงกิโลเมตรที่ 43 + 450 ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลจรเข้สามพันอำเภออุ้มทองจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 12 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนคอนกรีตด้านเหนือหลังป้อมตำรวจบริเวณพิกัด NR 890759 รวมระยะประมาณ 950 เมตร

จากหลักเขตที่ 12 เป็นเส้นเลียบถนนเทศบาลไปตามกึ่งกลางลำรางสาธารณะประโยชน์ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลจรเข้มสามพันอำเภออุทุมพรจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 13 ซึ่งตั้งอยู่กึ่งกลางลำห้วยลึกหลังบ้านตลาดเขตบริเวณพิกัด NR 890751 รวมระยะประมาณ 1,100 เมตร

จากหลักเขตที่ 13 เป็นเส้นเลียบตามลำห้วยลึกฝั่งทิศตะวันออกข้ามคลองชลประทานซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลจรเข้มสามพัน อำเภออุทุมพรจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 14 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองชลประทาน 5L - 2L ฝั่งตะวันออกบริเวณพิกัด NR 885737 รวมระยะประมาณ 1,500 เมตร

จากหลักเขตที่ 14 เป็นเส้นเลียบตามแนวถนนคันคลองชลประทานด้านตะวันออกซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลหนองบ่ออำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 15 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนลูกรังด้านตะวันตกบริเวณพิกัด NR 881729 รวมระยะประมาณ 1,170 เมตร

จากหลักเขตที่ 15 เป็นเส้นเลียบตามแนวถนนลูกรัง ฝั่งตะวันออกซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลหนองบ่ออำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 16 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนคลองชลประทาน 5L - 2L ฝั่งตะวันออกบริเวณพิกัด NR 868730 รวมระยะประมาณ 1,260 เมตร

จากหลักเขตที่ 16 เป็นเส้นเลียบตามแนวถนนคันคลองชลประทาน 5L-2L ฝั่งตะวันตก ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลหนองบ่ออำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 17 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนคันคลองชลประทาน 5L - 2L บริเวณพิกัด NR 864719 รวมระยะประมาณ 1,260 เมตร

จากหลักเขตที่ 17 เป็นเส้นเลียบเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอ พนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลหนองบ่ออำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ผ่านบ้านจั่วรายถึงหลักเขตที่ 18 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณพิกัด NR 859712 รวมระยะประมาณ 1,240 เมตร

จากหลักเขตที่ 18 เป็นเส้นเลียบเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอ พนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลหนองบ่ออำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 19 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณพิกัด NR 860702 รวมระยะประมาณ 1,940 เมตร

จากหลักเขตที่ 19 เป็นเส้นเลียบตามแนวถนนสายบรรพตธรรมด้านตะวันตกซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลหนองบ่ออำเภอสองพี่น้อง จังหวัด

สุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 20 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนสายบรรพตภิรมย์ ด้านใต้บริเวณพิกัด NR 863696 รวมระยะประมาณ 600 เมตร

จากหลักเขตที่ 20 เป็นเส้นเลียบบตามถนนสายบรรพตภิรมย์ด้านเหนือซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีกับตำบลหนองบ่ออำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 21 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนสายบรรพตภิรมย์ ด้านใต้บริเวณพิกัด NR 859697 รวมระยะประมาณ 400 เมตร

ด้านใต้

จากหลักเขตที่ 21 เป็นเส้นเลียบบริมถนนลูกรังด้านใต้ข้ามถนนคลองชลประทานจดทางดินเข้าบ้านกระเจาซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลหนองบ่ออำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรีไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 22 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางสาธารณะบริเวณพิกัด NR 839701 รวมระยะประมาณ 2,300 เมตร

จากหลักเขตที่ 22 เป็นเส้นเลียบบริมถนนลูกรังท้ายบ้านดอนแจ่งฝั่งตะวันออกซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายกับตำบลพังตรุอำเภอพนมทวนไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 23 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนลาดยางสายดอนแจ่งด้านเหนือบริเวณพิกัด NR 832693 รวมระยะประมาณ 1,350 เมตร

จากหลักเขตที่ 23 เป็นเส้นเลียบบคูระบายน้ำฝั่งเหนือตัดผ่านคลองหิวน้ำจรจะเข้าสามพันซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายกับตำบลพังตรุอำเภอพนมทวนไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 24 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนคอนกรีตสายกระเจาด้านตะวันตกบริเวณพิกัด NR 828688 รวมระยะประมาณ 950 เมตร

ด้านตะวันตก

จากหลักเขตที่ 24 เป็นเส้นเลียบบแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายกับตำบลพังตรุอำเภอพนมทวนไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 25 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายกระเจาด้านทิศเหนือบริเวณพิกัด NR 819687 รวมระยะประมาณ 1,320 เมตร

จากหลักเขตที่ 25 เป็นเส้นเลียบบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 324 (กาญจนบุรี- อุทอง) ฝั่งตะวันออกซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายกับตำบลพังตรุอำเภอพนมทวนไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 26 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 324 (กาญจนบุรี-อุทอง) ตรงกิโลเมตรที่ 31 + 838 ฝั่งตะวันออกบริเวณพิกัด NR 811678 รวมระยะประมาณ 1,130 เมตร

จากหลักเขตที่ 26 เป็นเส้นเลียบบัดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 324 (กาญจนบุรี- อุทอง) หลักกิโลเมตรที่ 31 + 838 ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายกับตำบลดอนตาเพชรอำเภอพนมทวนไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 27 ซึ่งตั้งอยู่บนถนนคันคลองชลประทาน 6 ขวา 1 ซ้ายติดกับคลองชลประทานฝั่งซ้ายบริเวณพิกัด NR 789702 รวมระยะประมาณ 3,400 เมตร

จากหลักเขตที่ 27 เป็นเส้นเลียบบเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายกับตำบลดอนตาเพชรอำเภอพนมทวนไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 28 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณพิกัด NR 772722 รวมระยะประมาณ 2,230 เมตร

จากหลักเขตที่ 28 เป็นเส้นเลียบบเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลรางหวายกับตำบลดอนตาเพชรอำเภอพนมทวน ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ผ่านไร่เก่าแสนจนบรรจบหลักเขตที่ 1 รวมระยะประมาณ 2,850 เมตร

ทั้งนี้ไม่รวมพื้นที่ของเทศบาลตำบลลาดเขตอำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรี

4. โครงการบ้านพอเพียง

ความเป็นมา

ปัญหาที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินเป็นปัญหาพื้นฐานของชุมชนทั้งในเมืองและชนบท จากการสำรวจข้อมูลภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2556 พบว่าประเทศไทยมีจำนวนครัวเรือนประมาณ 20.167 ล้านครัวเรือน เป็นครัวเรือนที่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยประมาณ 15.510 ล้านครัวเรือน ส่วนที่เหลือยังไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยจำนวนประมาณ 4.657 ล้านครัวเรือน และในกลุ่มนี้เป็นผู้มีรายได้น้อยที่ต้องการความช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยประมาณ 2.726 ล้านครัวเรือน โดยในพื้นที่ชนบทมีประชาชนประสบปัญหาความเดือดร้อนที่อยู่อาศัยและที่ดิน ทั้งบ้านที่ก่อสร้างมานานแล้วมีสภาพทรุดโทรม ก่อสร้างด้วยวัสดุที่ไม่มั่นคง ไม่ได้ปรับปรุงซ่อมแซม และครอบครัวขยายที่มีความจำเป็นต้องก่อสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอ

การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยในรูปแบบการซ่อมแซม ปรับปรุง หรือสร้างบ้านสำหรับครัวเรือนที่ยากจน ซึ่งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2553-2556 โดยชุมชนท้องถิ่นเป็นแกนหลัก ได้รับการสนับสนุนแก้ไขปัญหที่อยู่อาศัยในพื้นที่ 295 ตำบล 1,420 หมู่บ้านผู้รับประโยชน์ 48,201 ครัวเรือน โดยเป็นการสร้างบ้านใหม่ 8,895 หลัง ซ่อมแซม/ต่อเติม 39,306 หลัง

จากการดำเนินงาน พบว่าการสนับสนุนให้ชุมชนเป็นแกนหลักในการสร้างหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ของผู้เดือดร้อนในพื้นที่ ทำให้ชุมชนต่างๆ มีความตื่นตัวในการร่วมกันดำเนินการในทุกขั้นตอนของการแก้ไข ปัญหาที่อยู่อาศัย ตั้งแต่การสำรวจ กลั่นกรองข้อมูลผู้เดือดร้อน การคัดเลือก การรวมกลุ่มผู้เดือดร้อน จัดซื้อวัสดุและดำเนินการก่อสร้างร่วมกัน ซึ่งทำให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ภายใต้งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน การสมทบ/ร่วมแรงก่อสร้างของผู้เดือดร้อนและคนในชุมชน ทำให้เกิดการคืนทุนสู่กองทุนของชาวชุมชนเอง เพื่อเป็นทุนสำหรับผู้เดือดร้อนลำดับต่อมาที่อาจยังไม่ได้รับการสนับสนุนในชุดแรก หรือกองทุนสวัสดิการชุมชนเพื่อช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกันของชุมชนต่อไป รวมทั้งนำไปสู่การเชื่อมต่อ กับฐานงานพัฒนาด้านต่างๆ ของชุมชน

รัฐบาลปัจจุบัน ซึ่งให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยการสร้างโอกาสการเข้าถึงสวัสดิการสังคมและที่อยู่อาศัย ได้กำหนดการพัฒนา ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีความมั่นคงในการอยู่อาศัยเป็นนโยบายเร่งด่วน และสั่งการให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวและพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้มีรายได้น้อยทั้งประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตามข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2558 เรื่องการขับเคลื่อนด้านที่อยู่อาศัย โดยมอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัย 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยเป็นไปตามแนวทางและข้อสั่งการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จึงได้จัดทำโครงการบ้านพอเพียงเพื่อรองรับนโยบายรัฐบาล ซึ่งอยู่ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่อาศัย 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) เป้าหมาย 5,300 ตำบล 352,000ครัวเรือน ซึ่งในปี 2560-2563 สามารถดำเนินการได้จำนวน 6,364 โครงการ 77 จังหวัด 3,240 ตำบล 62,795 ครัวเรือน จากเป้าหมาย 57,776 ครัวเรือน ซึ่งในปี 2564 มีเป้าหมายดำเนินงาน 15,000 ครัวเรือน ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดปัญหาความเดือดร้อน และพัฒนาคุณภาพการอยู่อาศัยของครัวเรือนยากจน ผู้มีรายได้น้อยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งเป็นพื้นฐานสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในสังคม ที่จะให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นหลักในการจัดการตนเองต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ครัวเรือนยากจนที่มีปัญหาความเดือดร้อนด้านที่ดินและที่อยู่อาศัยในชุมชนได้มีที่อยู่อาศัยดีขึ้น มีความมั่นคง โดยชุมชนท้องถิ่นเป็นแกนหลักในการดำเนินการ
2. เพื่อสนับสนุนให้ชุมชนได้ดูแลและช่วยเหลือผู้อยู่อาศัยที่เป็นผู้ยากจน ในการดำเนินการซ่อมแซม ปรับปรุง ต่อเติมบ้าน หรือการสร้างใหม่แทนบ้านเดิมที่มีสภาพทรุดโทรม ที่อาจเป็นภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้อยู่อาศัยได้

3. เพื่อพัฒนาศักยภาพของชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถวางแผนจัดการที่ดินและที่อยู่อาศัยร่วมกันในระดับพื้นที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถเชื่อมโยงกับงานพัฒนาด้านต่างๆ ในตำบล

กลุ่มเป้าหมาย

ครัวเรือนผู้มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านที่ดินที่อยู่อาศัย ทั้งบ้านที่ก่อสร้างมานานแล้ว มีสภาพชำรุดทรุดโทรม ก่อสร้างด้วยวัสดุที่ไม่มั่นคง ไม่ได้ปรับปรุงซ่อมแซม และครอบครัวขยายที่มีความจำเป็นต้องก่อสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากมีรายได้น้อยเพียงพอนำมาใช้ในการต่อเติมซ่อมแซม ปรับปรุงต่อเติมบ้าน หรือการสร้างใหม่แทนบ้านเดิมที่มีสภาพทรุดโทรม ซึ่งอาจเป็นภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้อยู่อาศัย รวมทั้งพื้นที่ที่ประสบภัยพิบัติและที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย โดยในปี 2564 มีเป้าหมายดำเนินการรวม 15,000 ครัวเรือน

หลักการสำคัญในการดำเนินงาน

1. การสำรวจข้อมูลผู้เดือดร้อนและที่ดินครอบคลุมทั้งตำบลและจังหวัด โดยบูรณาการการทำงานร่วมกับท้องที่ ท้องถิ่น ภาคี ในการจัดทำแผนงาน ข้อมูล กลไก และงบประมาณดำเนินการ
2. กำหนดเป้าหมายการทำงานสร้างการเปลี่ยนแปลงระดับตำบลโดยจัดทำเป็นแผนงานระยะยาว 3 ปี และ 5 ปี ภายใต้หลักคิดออกแบบเพื่อคนส่วนรวมและคนส่วนมาก โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจผู้เดือดร้อนทั้งตำบล และให้คนทั้งตำบลเป็นเจ้าของในการแก้ไขปัญหา พัฒนาสู่ความยั่งยืนด้วยการสร้างทุนของชุมชน ตำบล/กองทุนหมุนเวียน
3. ใช้งบประมาณโครงการบ้านพอเพียงเป็นเครื่องมือในการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เชื่อมโยงขบวนการอย่างกว้างขวาง ทั้งผู้เดือดร้อน ท้องที่ ท้องถิ่น หน่วยงาน กลุ่มองค์กร ภาคเอกชน มาร่วมหนุนเสริม (เงินน้อย ทำให้เป็นเงินมาก)
4. กระจายการทำงานให้เต็มพื้นที่ โดยใช้โครงการเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงทุกขบวนการองค์กรชุมชน ใช้ความรู้ความสามารถจากทุกประเด็นงาน บูรณาการทำงานและบริหารร่วมกัน เพื่อสร้างความรู้ใหม่ ทำให้ขบวนการองค์กรชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็ง

บูรณาการแผนงานพัฒนาพื้นที่ด้านที่อยู่อาศัย ด้านคุณภาพชีวิตและด้านอื่นๆ ทุกมิติ โดยให้มีแผนชุมชนบรรจุในแผนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์จังหวัด/กลุ่มจังหวัด ผู้แทนชุมชนด้านที่อยู่อาศัยเข้าไปมีบทบาทในการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อยในระดับจังหวัด

แบบเสนอโครงการบ้านพอเพียง

ตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

เหตุผลความจำเป็น

นโยบายรัฐบาลให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยการสร้างโอกาสการเข้าถึงสวัสดิการสังคมและที่อยู่อาศัย ได้กำหนดการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีความมั่นคงในที่อยู่อาศัยเป็นนโยบายเร่งด่วน และสั่งการให้แก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยและพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้มีรายได้น้อยทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน จึงได้จัดทำโครงการบ้านพอเพียงชนบทเสนอขอรับงบประมาณจากสถาบันฯ

วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้มั่นคง
2. เพื่อเชื่อมโยงความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อสร้างความรัก ความสามัคคีในชุมชน

วิธีการดำเนินการ

1. ประชุมสร้างความเข้าใจการสำรวจผู้เดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย
2. ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลผู้เดือดร้อน
3. จัดทำแผนพัฒนาที่อยู่อาศัย 3 ปี – 5 ปี
4. ประชุมจัดเรียงลำดับความเดือดร้อนของผู้เดือดร้อน
5. ส่งรายชื่อผู้เดือดร้อนให้จังหวัด
6. ส่งแบบเสนอโครงการบ้านพอเพียงชนบท
7. ดำเนินการซ่อมแซมบ้านพอเพียง
8. สรุปผลการดำเนินงานและปิดโครงการ

จำนวนชุมชน/หมู่บ้านในตำบล ทั้งหมด 20 ชุมชน/หมู่บ้าน 2,580 ครัวเรือน 7,865 คน

5. โครงการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย

หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลรางหวาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ที่จะต้องจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 12) พ.ศ.

2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ยุทธศาสตร์การพัฒนา ข้อ 5 (5.1.2 การจัดการทางสังคมให้ทุกคนตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เน้นการสร้างภูมิคุ้มกันระดับปัจเจกและสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในการพัฒนาประเทศ มุ่งพัฒนา ระบบบริการสาธารณะให้มีคุณภาพและช่องทางการเข้าถึงอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องพระราช บัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.2551 ให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานด้านการแพทย์ฉุกเฉินร่วมกัน

ตามที่คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีนโยบายการพัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศและมอบหมายให้สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขร่วมในการพัฒนา รับพร้อม จัดทำมาตรฐานและควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้กำหนดการเปิดในปีงบประมาณ 2558 ดังนั้น บุคลากรสาธารณสุขและอาสาสมัครพนักงานกู้ชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มี เจตคติและทักษะในการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินในทุกกรณี ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานระดับปฐมภูมิในพื้นที่ได้

เทศบาลตำบลรางหวาย ซึ่งได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการจัดหน่วยบริการกู้ชีพฉุกเฉินที่มี ศักยภาพ ทั้งที่ออกปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ป่วยเบื้องต้น และอุปกรณ์ที่มีความพร้อมในการให้ บริการช่วยเหลือ ผู้เจ็บ ป่วย ก่อนนำส่งโรงพยาบาล เทศบาลตำบลรางหวายได้มีการก่อตั้ง(หน่วยกู้ชีพ) ในนาม”ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลรางหวาย) โดยเริ่มให้บริการประชาชนตั้งแต่ พ.ศ.2550 เป็นต้นมา จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยกู้ชีพที่ได้จัดตั้งและมีการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง พนักงานกู้ชีพ วัสดุ ครุภัณฑ์และอุปกรณ์สนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น รถหน่วยกู้ชีพ เครื่องแต่งกายพนักงานกู้ชีพ วิทยุ สื่อสาร มีความจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการช่วยเหลือเจ็บป่วย อุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงานต้องมีความทันสมัยเพียงพอและมีความพร้อมต่อการให้บริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องความ ปลอดภัยในชีวิตของประชาชนในกรณีที่เกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินและประสบอุบัติเหตุ เทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จึงได้จัดทำโครงการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย เทศบาลตำบลรางหวายเพื่อบริการประชาชนเป็นการต่อเนื่องต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุและ ส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โดยให้บริการในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลรางหวายตลอด 24 ชั่วโมง
2. เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินได้รับการช่วยเหลืออย่าง รวดเร็ว ปลอดภัย ถูกต้องตามมาตรฐาน ลดความรุนแรงของการบาดเจ็บและอาการป่วย
3. เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ได้มาตรฐาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประชาชนทั่วไปสามารถเรียกใช้บริการจากหน่วยกู้ชีพเทศบาลตำบลรางหวาย ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือประสบอุบัติเหตุ
2. ประชาชนที่ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่เขตเทศบาลตำบล รางหวาย และพื้นที่ใกล้เคียง ได้รับการช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ และส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด
3. ประชาชนที่ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ถูกต้องตามมาตรฐาน ลดความรุนแรงของการบาดเจ็บและอาการป่วยที่ส่งผลอาจถึงชีวิตได้

6. งานป้องกันและสาธารณภัย

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 สาธารณภัย ธรรมชาติ และสาธารณภัยจากมนุษย์ ได้แก่

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

- 1) อุทกภัย เป็นภัยอันเกิดจากภาวะน้ำท่วมจากพายุ ฝนตกหนัก พายุหมุน การทำลายป่า การทรุดตัวของดิน ลักษณะอาจเป็นน้ำท่วมเฉียบพลันหรือแบบค่อยเป็นค่อยไป

2) วาตภัย คือภัยที่เกิดจากแรงลมและพายุ สามารถแบ่งลักษณะของวาตภัยได้ตามความเร็วลม สถานที่ที่เกิดวาตภัย เช่น พายุฟ้าคะนอง พายุดีเปรสชัน พายุโซนร้อน พายุไต้ฝุ่น

3) อัคคีภัย คือภัยที่เกิดจากเพลิงไหม้ เป็นภัยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต และทรัพย์สินมีแนวโน้มในการเกิดขึ้นบ่อยและสร้างความสูญเสียมากขึ้นทุกปี

4) อากาศหนาวผิดปกติ เช่น ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งมีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง ประกอบกับได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ที่พัดพาความหนาวเย็นจากจีน เข้าสู่พื้นที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนที่อยู่บริเวณหุบเขาและเชิงเขาได้รับความหนาวเย็นซึ่งพบว่าในบางปีของฤดูหนาวจะมีอุณหภูมิต่ำมาก

5) ภัยแล้ง เป็นภัยที่ทำให้เกิดความอดอยาก ขาดแคลน เนื่องจากการขาดน้ำในประเทศไทย มักเกิดจากขาดฝน ความแห้งแล้งของพื้นที่ก่อให้เกิดผลเสียในการผลิตผลทางการเกษตร 6) แผ่นดินถล่ม ในประเทศไทยมักพบแผ่นดินถล่มเกิดขึ้นเนื่องจากมีฝนตกหนักมาก เกิดจากดินบริเวณภูเขาอุ้มน้ำไว้นานเกิดการอิ่มตัว และไม่สามารถอุ้มน้ำไว้ได้อีกจึงพังทลายลงมา ซึ่งส่วนมากจะเกิดพร้อมกับอุทกภัย

7) การระบาดของโรค เช่น อหิวาตกโรค โรคฉี่หนู

8) ภัยจากฝูงสัตว์และแมลง

สาธารณภัยจากมนุษย์ เป็นสาธารณภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ โดยอาจเกิดจากสิ่งประดิษฐ์ของมนุษย์ ที่ประดิษฐ์เพื่อความสุขสบาย หรือเพื่อประหัตประหารกัน เช่น

1) ภัยจากการจราจร ได้แก่ ทางอากาศ ทางบก ทางน้ำ ทางราง

2) ภัยจากการประกอบอาชีพ ทั้งภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม เช่น อุบัติเหตุจากการใช้เครื่องมือเครื่องจักร อุบัติเหตุจากความร้อน อุบัติเหตุจากการตกจากที่สูง อุบัติเหตุจากความไม่เป็นระเบียบ เป็นต้น

3) ภัยจากความไม่สงบของประเทศ เช่น การจลาจล การปฏิวัติ การก่อวินาศกรรม

การก่อการร้าย สงคราม ซึ่งผลที่ทำให้เกิดสาธารณภัยจากสงคราม จะรุนแรงหรือไม่ขึ้น อยู่กับผลร้ายของอาวุธที่นำมาประหัตประหารกัน เช่น นิวเคลียร์ เชื้อโรค หรือสารเคมี เป็นต้น

4) ภัยจากไฟฟ้า อัคคีภัย ทำให้เกิดการบาดเจ็บ สูญเสียชีวิตจากแผลไหม้ ความร้อน คับไฟ การขาดอากาศ

5) ภัยจากวัตถุที่เป็นอันตราย ได้แก่ ภัยจากวัตถุอันตรายที่ใช้ในอุตสาหกรรม การเกษตร สาธารณสุข อุปโภคและบริโภค

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

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

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะดำเนินการอย่างครบวงจรวัฏจักรของสาธารณภัยในแนวทางการปฏิบัติการในเชิงรุก (Proactive Approach) ซึ่งจะเป็น การป้องกัน และลดผลกระทบ 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 ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัยเป็นการลดความรุนแรงและลดความสูญเสียจากสาธารณภัยที่มีต่อประชาชนในพื้นที่ให้มีความเสี่ยงให้น้อยที่สุด ได้แก่

(1) การป้องกันสาธารณภัยโดยใช้มาตรการด้านโครงสร้าง

(2) การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัยให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเชื่อมต่อบริบทข้อมูลได้ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น

มาตรการในการเตรียมความพร้อม เป็นการสร้างระบบการเตรียมความพร้อมและแนวทางปฏิบัติในการรับมือกับสาธารณภัยที่จะเกิดขึ้น เพื่อลดภาระในการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐเมื่อเกิดสาธารณภัยได้แก่

- (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 และจัดทำข่าวสถานการณ์ภัยพิบัติ ที่ถูกต้อง เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทุกระยะ เพื่อลดความตื่นตระหนก

ระยะหลังจากเกิดสาธารณภัย

มาตรการในการจัดการหลังเกิดภัย เพื่อบรรเทาทุกข์ขั้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่อง และมี ประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพ ปกติโดยเร็ว ได้แก่

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

7. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1. นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

นโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความมุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ให้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และ เสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนด แนวทางการแก้ไขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสียอันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริม และ รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต ดังต่อไปนี้

1.1 องค์ประกอบที่สำคัญที่จะมีบทบาทเกี่ยวข้องเป็นตัวแปรในการกำหนด นโยบายในช่วง 20ปี
กล่าวคือ

- (1) ประชากรที่จะเพิ่มขึ้นในฐานะผู้ทำการผู้บริโภค-อุปโภคและผู้อาศัย
- (2) เทคโนโลยี ซึ่งจะนำมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ทั้งการผลิต การสื่อสาร การคมนาคม การบริการการจัดแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- (3) บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกกระดับ ซึ่งจะมีส่วนในการบริหาร และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตลอดจนการเฝ้าระวังและการสร้างจิตสำนึกของชุมชน
- (4) บทบาทขององค์กรเอกชนในการมีส่วนร่วมในหน่วยงานระดับต่าง ๆ ในงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเฝ้าระวังและการสร้างจิตสำนึกของประชาชน และการระดมกำลังอาสาสมัครงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

1.2 เป้าหมาย

- (1) ลดหรือควบคุมการผลิตขยะมูลฝอยของประชากรในอัตรา ไม่เกิน 1.0 กิโลกรัมต่อคนต่อวัน
- (2) ให้มีการใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพมหานครและชุมชนทั่วประเทศในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น
- (3) ปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างจากการให้บริการเก็บขนในเขตเทศบาลจะหมดไป และสำหรับพื้นที่นอกเขตเทศบาลจะมีปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างไม่เกิน ร้อยละ 10 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น
- (4) ให้ทุกจังหวัดมีแผนหลักและแผนการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่สุลักษณะ และมีระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องสุลักษณะครบถ้วนทุกจังหวัด

1.3 นโยบาย นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ประกอบด้วยนโยบาย 4 ประการ ดังนี้

- (1) ให้มีการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ตั้งแต่การเก็บกัก การเก็บขน การขนส่ง และการกำจัด
- (2) ควบคุมอัตราการผลิตขยะมูลฝอยของประชากร และส่งเสริมการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์
- (3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนร่วมลงทุน ก่อสร้าง และ/หรือ บริหารและดำเนินระบบจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลมากขึ้น

1.4 แนวทางการดำเนินการ

(1) แนวทางด้านการจัดการ

• กำหนดองค์กรที่ดำเนินการในการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยใช้ หลักผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย

- จัดเตรียมที่ดินในการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- จัดระบบการหมุนเวียนขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับไปใช้ใหม่
- สนับสนุนให้เอกชนดำเนินการโดยจะต้องมีการติดตามตรวจสอบ ประเมิน สภาพปัญหา

และจัดตั้งศูนย์การประสานข้อมูลการนำขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับมาใช้ใหม่

(2) แนวทางด้านการลงทุน

- ลงทุนก่อสร้างสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ
- ส่งเสริมให้เอกชนลงทุนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- ตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลส่วนกลางให้พื้นที่โดยรอบร่วมใช้ ประโยชน์
- ปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ

(3) แนวทางด้านกฎหมาย

- ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม
- กำหนดมาตรฐานควบคุมมลพิษจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- กำหนดมาตรฐานการระบายของเสียจากแหล่งกำเนิด
- กำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียกคืนและใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- ปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้ภาคเอกชน/ ประชาชนมี ส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบมลพิษจากแหล่งกำเนิดมลพิษ

(4) แนวทางด้านการสนับสนุน

- สนับสนุนการศึกษา / วิจัย เพื่อแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย
- อบรบผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการขยะมูลฝอย
- สร้างทัศนคติแก่ประชาชนในการรักษาความสะอาด และจัดการขยะมูลฝอย ที่ถูกต้อง

แนวทางการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมด้านขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลตามมติคณะรัฐมนตรี

คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548 รับทราบตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอวิธีการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย โดยให้มีการเก็บรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลด้วยวิธีการที่ถูกต้อง โดยเฉพาะขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่เกิดขึ้นในเทศบาลทั่วประเทศ ต้องได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายในปี พ.ศ. 2552 มีการเลือกใช้เทคโนโลยีการจัดแบบผสมผสานหลายวิธีที่จะเน้นการนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ ทั้งในรูปแบบปุ๋ยอินทรีย์และการแปรรูปแผนพลังงาน และจะส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการ ให้

มากขึ้นโดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีการคัดแยกขยะมูลฝอยไปใช้ประโยชน์ และใช้สินค้าที่มีส่วนประกอบของวัสดุที่ใช้แล้วหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงาน ของรัฐเป็นหน่วยงานตัวอย่าง และให้กระทรวงการคลังพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ผู้ประกอบการ ที่นำวัสดุใช้แล้วมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า เพื่อลดต้นทุนให้สามารถแข่งขันกับการใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติได้

2. กำหนดเป็นแนวนโยบายให้ทุกจังหวัดต้องจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในระยะยาว และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่ผลิตขยะมูลฝอยมากกว่าวันละ 100 ตัน ต้องส่งเสริมให้ เอกชนเข้ามาดำเนินการลงทุนก่อสร้างและบริหารจัดการระบบแทน โดยรัฐสนับสนุนงบประมาณเฉพาะ ค่าเดินระบบที่ต้องจ่ายให้กับเอกชนในรูปแบบของงบถดถอยในช่วงระยะเวลา 3-5 ปีแรก

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลน้อย ให้ใช้ระบบกำจัดของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่อยู่ใกล้เคียง หรือรวมตัวกันหลายแห่งเพื่อสร้างสถานที่กำจัดไว้ ใช้ร่วมกันโดยรัฐสนับสนุนงบประมาณลงทุนให้บางส่วน

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีระบบคัดแยกและรวบรวมของเสียอันตรายจาก ชุมชนต่างหากจากขยะมูลฝอยทั่วไป เพื่อนำไปกำจัดที่สถานที่กำจัดของเสียอันตรายของเอกชน ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างสถานที่รวบรวมและสนับสนุน ค่ากำจัดแบบถดถอยในช่วงระยะ 3-5ปีแรก

5. ให้มีสถานที่กำจัดมูลฝอยติดเชื่อในลักษณะศูนย์รวม ที่สามารถใช้ร่วมกับหลายท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการ

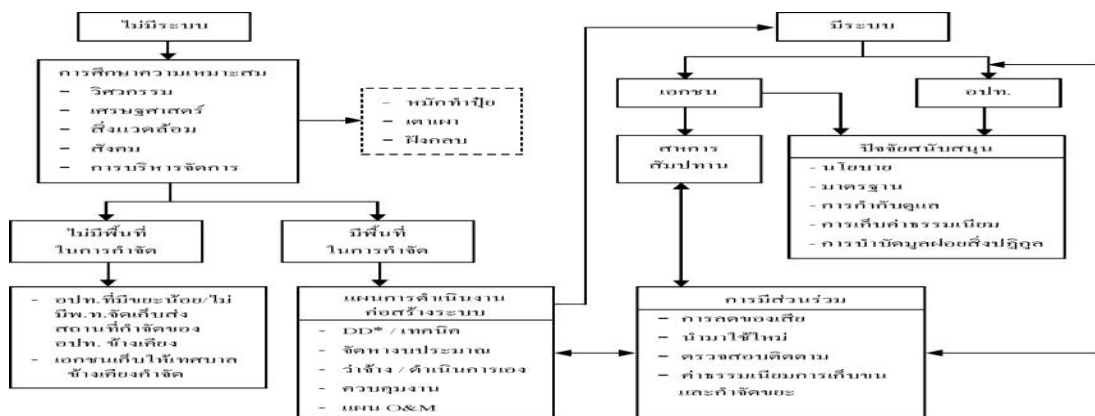
6. ให้มีระบบการอนุญาต (Permitting System) การติดตามตรวจสอบสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย และรายงานสู่สาธารณะอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

7. ให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับซื้อไฟฟ้าซึ่งผลิตจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในราคาที่สูงกว่าทั่วไป และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการทำปุ๋ยอินทรีย์จากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไปใช้ประโยชน์

ทั้งนี้การจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องนำเงื่อนไข การบริหาร งานสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณา

2 การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จากแนวนโยบายข้างต้น สามารถแปลงมาสู่การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อการลดและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ทั้งนี้ในการดำเนินการดังกล่าวในแต่ละด้านต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง ซึ่งกันและกัน ดังแสดงในรูปที่ 2 แผนผังแสดงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล



ภาพที่ 2 การบริหารจัดการขยะมูลฝอย

หมายเหตุ DD หรือ Detail Design คือการสำรวจออกแบบรายละเอียด

3 การศึกษาความเหมาะสมการดำเนินโครงการจัดการขยะมูลฝอย (Feasibility Study)

เป็นการนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการจัดทำแผนหลักมาทำการศึกษาเพื่อกำหนด แนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากที่สุด ในด้านงบประมาณ สภาพภูมิประเทศ ที่ตั้ง และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับศักยภาพขององค์กรที่มีหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรงการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญอย่างน้อย ดังนี้

3.1 การจัดทำข้อกำหนดการศึกษาความเหมาะสม

การจัดทำข้อกำหนดต้องพิจารณาถึงแผนหลักและสภาพปัญหาทั้งในปัจจุบันและ อนาคต นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะกำหนดขอบเขตของ การศึกษาว่าจะดำเนินการในทิศทางใด

3.2 การศึกษาความเหมาะสม

การศึกษาความเหมาะสมต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นปัญหาอย่างน้อยดังนี้

- (1) การวิเคราะห์สภาพปัญหาในปัจจุบันและการประเมินสภาพปัญหาในอนาคต
- (2) การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและทางเลือก โดยจะต้องทำการวิเคราะห์ ความเหมาะสมของแต่ละทางเลือกทั้งในด้านเศรษฐศาสตร์วิศวกรรม สิ่งแวดล้อม และการยอมรับของ ประชาชน
- (3) การประเมินค่าใช้จ่ายขั้นต้นสำหรับการดำเนินโครงการทั้งหมด มูลค่าของ โครงการตลอดจนการวิเคราะห์ความเหมาะสมสำหรับแผนการลงทุน
- (4) การเสนอแนะพื้นที่เหมาะสมที่จะใช้สำหรับเป็นสถานที่ก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย
- (5) การวิเคราะห์ความเหมาะสมของวิธีการดำเนินงานแบบต่างๆ เช่น การออกแบบ รวมก่อสร้าง (Turnkey), ก่อสร้าง-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น (Built-Operation- Transfer, BOT), ก่อสร้าง-เป็นเจ้าของ-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ภายในเวลาที่กำหนด (Built-Owner-Operation-Transfer, BOOT) เป็นต้น
- (6) แผนการดำเนินงานตามแนวทาง / แผนงานสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม

กับสถานภาพความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่

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

4 การประชาสัมพันธ์และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

เพื่อให้ประชาชนได้ทราบวิธีการแก้ปัญหา ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่เลือกข้อดี ข้อเสีย แนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและระยะเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแนวทาง

5 การสำรวจออกแบบรายละเอียด (Detailed Design) ระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อสำรวจออกแบบรายละเอียดควรมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

5.1 การจัดทำข้อกำหนดการสำรวจออกแบบรายละเอียดระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เพื่อให้สามารถจัดทำขอบเขตได้อย่างถูกต้อง จะต้องมีการศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นต่างๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

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

5.2 การสำรวจออกแบบรายละเอียด

การสำรวจออกแบบรายละเอียดต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นอย่างน้อยดังนี้

(1) การสำรวจพื้นที่โครงการอย่างละเอียด การสำรวจพื้นที่โครงการจะมีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามแต่ลักษณะและประเภทของโครงการ สำหรับโครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย จะต้องสำรวจรายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ ให้ครอบคลุม

(2) การสำรวจแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย ในโครงการจัดการของเสียถือว่าขั้นตอน การสำรวจแหล่งกำเนิดมลพิษเป็นเรื่องสำคัญในการดำเนินโครงการ เนื่องจากต้องนำข้อมูลที่สำรวจได้ ไปใช้สำหรับการออกแบบการก่อสร้าง การดำเนินการ และการบำรุงรักษาระบบ ซึ่งข้อมูลที่ต้องสำรวจ จะต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- ประเภทและจำนวนของแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย
 - ปริมาณและส่วนประกอบของขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดประเภทต่างๆ
 - แหล่งรองรับขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยทั้งนี้ต้องนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในเชิงสถิติ และอาจจะใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เข้ามา ช่วยในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- (3) แบบรายละเอียดของระบบ ต้องประกอบด้วยแบบประเภทต่าง ๆ ดังนี้
- แบบทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ แบบที่แสดงประเภทขนาดและตำแหน่งของ ระบบกำจัด
 - แบบทางชลศาสตร์ ได้แก่ แบบที่แสดงการไหลของน้ำและระดับของน้ำที่ ตำแหน่ง

ต่างๆ

- แบบทางโยธา ได้แก่ แบบที่แสดงโครงสร้างของระบบกำจัด
 - แบบทางไฟฟ้า ได้แก่ แบบที่แสดงระบบไฟฟ้าและระบบควบคุมต่างๆ
- (4) แผนงานก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ ในประเด็นอย่างน้อย ดังนี้
- การแบ่งระยะเวลาการลงทุนก่อสร้างระบบ (Design Period)
 - สำหรับการก่อสร้างระยะแรกจะต้องมีแผนการก่อสร้างในแต่ละพื้นที่ของ โครงการ

แผนการแก้ไขปัญหาจราจร แผนการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม

- (5) คู่มือดำเนินการและบำรุงรักษาระบบ จะต้องประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

การดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ

- การเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์ตัวอย่าง
- การบันทึกข้อมูลและการรายงานผล
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ติดตั้งและที่ใช้ในการบำรุงรักษา
- บุคลากร
- ความปลอดภัยในการทำงาน

(6) การศึกษาและการกำหนดอัตราค่าบริการการจัดการขยะมูลฝอยและวิธีการจัดเก็บจะต้องศึกษา ให้ครอบคลุมในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- อัตราค่าบริการที่เหมาะสมสำหรับแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยแต่ละประเภทโดยพิจารณาถึงรายรับรายจ่ายของการดำเนินการและบำรุงรักษา การลงทุน ใน!ปัจจุบันและอนาคต สถานะด้านการเงินการคลังของเจ้าของงาน

- รูปแบบและวิธีการจัดเก็บที่เหมาะสมกับพื้นที่ก่อสร้างระบบ โดยพิจารณา ถึงการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สร้างระบบ การยอมรับ ของประชาชน เป็นต้น

(7) การเสนอแนะการจัดองค์กรการบริหารเพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างสามารถดำเนินการได้ ตามวัตถุประสงค์จำแนก ต้องจัดตั้งองค์กรบริหารซึ่งทำหน้าที่ต่างๆ ดังนี้

- การดำเนินการและบำรุงรักษาระบบต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญด้านต่างๆ เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านระบบเครื่องจักรกล ด้านระบบไฟฟ้า ด้านการเงิน เป็นต้น

- จัดเก็บอัตราค่าบริการการบริหารจะขึ้นกับรูปแบบการจัดเก็บ

(8) การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ในโครงการขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีการจัดทำรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องดำเนินการวิเคราะห์ตั้งแต่ก่อนการดำเนินการก่อสร้าง โดย ประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการก่อสร้าง และเมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จและระบบเริ่ม ดำเนินงาน

(9) การประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการทั้งหมด ต้องประมาณค่าใช้จ่ายการ ดำเนินโครงการพร้อมกับการออกแบบรายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกระบบที่เหมาะสม โดยการประมาณการต้องครอบคลุมรายละเอียดต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อที่ดิน ค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างและจัดซื้อเครื่องจักร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและบำรุงรักษาระบบ ค่าใช้จ่ายในการ ปรับปรุงและก่อสร้างเพิ่มเติมในอนาคต

(10) การจัดทำเอกสารประกวดราคาก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยเอกสารต่างๆ ได้แก่ แบบรายละเอียด รายการคำนวณประกอบแบบ รายงานศึกษาต่างๆ การประมาณการวงเงินก่อสร้างและ ข้อกำหนดในการคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง

5.3 การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชน

เพื่อเตรียมการสำหรับการก่อสร้าง โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงพื้นที่ที่จะดำเนินการก่อสร้างระยะเวลาในการก่อสร้าง แผนการก่อสร้าง และการจัดเก็บอัตราค่าบริการและเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการก่อสร้างและการดำเนินการให้มีความเหมาะสม

6 การดำเนินโครงการ

กำหนดรูปแบบวิธีดำเนินโครงการ สามารถเลือกดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น กรณีการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีทางเลือกดังนี้

6.1 ท้องถิ่นดำเนินการเองทุกขั้นตอน

6.2 ประกวดราคาก่อสร้างตามแบบ และท้องถิ่นดำเนินการระบบ (ขั้นตอนปกติ)

6.3 ประกวดราคาออกแบบรวมก่อสร้าง (Turnkey) และท้องถิ่นเดินระบบ (ต้องขออนุมัติคณะรัฐมนตรี) กรณีไม่ใช้งบประมาณแผ่นดินต้องขออนุมัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.4 ให้เอกชนเข้าร่วมในการดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด เช่น

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

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

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

(4) ก่อสร้าง-ถ่ายโอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operation, BTO) เอกชน ก่อสร้าง และถ่ายโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ท้องถิ่น จากนั้นเอกชนขอเช่าสิ่งปลูกสร้างเพื่อดำเนินการใน ช่วงเวลาที่กำหนด ส่วนค่าบริการนั้นอาจให้เอกชนเก็บจากประชาชนเอง หรือท้องถิ่นเป็นผู้เก็บตามเดิม และจ่ายเงินให้แก่เอกชนในอัตราที่ครอบคลุมต้นทุนที่มีผลตอบแทนพอสมควร

(5) รับจ้างเดินระบบ

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

7 การคัดเลือกและการควบคุมการทำงานของวิศวกรที่ปรึกษา

วิธีการจ้างที่ปรึกษา สามารถทำได้ 2 วิธี

7.1 วิธีตกลง

(1) เป็นงานต่อเนื่องจากที่ทำอยู่แล้ว

(2) ต้องการความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และมีผู้เชี่ยวชาญจำกัด

(3) งานที่ต้องการความเร่งด่วน

7.2 วิธีคัดเลือก โดยคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำงานนั้นให้เหลือน้อยราย และเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกให้เหลือน้อยรายดังกล่าวยื่นข้อเสนอเข้าร่วมงาน เพื่อพิจารณาเลือกรายที่ดีที่สุด

8 การคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง (Contractor)

การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับจ้าง ได้แก่

8.1 พื้นฐานความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบริษัทผู้รับจ้าง

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

(2) ความน่าเชื่อถือของบริษัท ต้องพิจารณาจากประสบการณ์และผลงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานที่จะทำ โดยคำนึงถึงความสำเร็จของโครงการต่างๆ ที่ผู้รับจ้างทำมาแล้ว

8.2 ความสามารถในการดำเนินโครงการของผู้รับจ้าง

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

(1) แผนการก่อสร้าง ซึ่งสอดคล้องกับโครงการและพื้นที่ต่างๆ โดยพิจารณาจาก วิธีการก่อสร้าง สภาพภูมิประเทศและลักษณะสังคม สิ่งแวดล้อมในบริเวณที่ก่อสร้าง

(2) แผนการติดตั้งเครื่องจักรในโครงการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม จะมีการใช้เครื่องจักรจำนวนมากและเป็นเครื่องจักรที่ต้องการความถูกต้องในการติดตั้งสูง ดังนั้นผู้รับจ้างต้องกำหนดแผนการ ติดตั้งเครื่องจักรอย่างละเอียด โดยพิจารณาจากจุดประสงค์ของโครงการต่างๆ เช่น โครงการก่อสร้าง ระบบกำจัดขยะมูลฝอยซึ่งต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้น ผู้รับจ้างจึงต้องกำหนดแผนการจัดซื้อเครื่องจักร โดยคำนึงถึงการใช้จ่ายเงินของการดำเนินโครงการ

(3) แผนการทดสอบประสิทธิภาพของระบบ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบและการทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบซึ่งสามารถอธิบายได้

- การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบ เพื่อควบคุมให้การ ก่อสร้างและการติดตั้งเครื่องจักรแล้วเสร็จ
- การทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบ เพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างได้ ประสิทธิภาพตามที่ต้องการ ออกแบบไว้ ผู้รับจ้างจึงต้องดำเนินการทดสอบระบบ ทั้งระบบเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ

8.3 บุคลากร

การก่อสร้างจำเป็นต้องใช้บุคลากรหลายสาขาวิชาขึ้นกับประเภทและขนาดของ โครงการต่างๆ ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดบุคลากรให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

(1) ลักษณะของโครงการที่จะก่อสร้าง เช่น โครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย ในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นภูเขา ผู้รับจ้างต้องให้ความสำคัญกับเรื่องปฐพีวิทยาอย่างมาก ดังนั้น ผู้รับจ้างต้อง จัดหาบุคลากรด้านนี้อย่างเพียงพอ ซึ่งอย่างน้อยควรประกอบด้วย วิศวกรโยธา ซึ่งมีประสบการณ์ในงาน ลักษณะนี้ และนักปฐพีวิทยาปฏิบัติพร้อมกัน

(2) ขนาดของโครงการ โครงการที่มีขนาดใหญ่ใช้งบประมาณสูง ผู้รับจ้างต้องรวบรวมกำหนดบุคลากรและประเภทของบุคลากรให้เหมาะสม

8.4 ความพร้อมของบริษัทผู้รับจ้าง

(1) ชนิดและจำนวนของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนิน การโครงการ

(2) ความพร้อมทางการเงิน ผู้รับจ้างต้องแสดงความสามารถในการดำเนินงานทางการเงิน โดยใช้หนังสือค้ำประกันที่ออกให้โดยธนาคาร

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

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

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภออยู่ง่อ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาต่างกันพบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการ งานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมในเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

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

จรรยา เจริญหาทรัพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขา เชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับปัจจัยความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจุบันการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2549) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิ ลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรณูช บวรนนทเดช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มาใช้บริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

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

พัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็น ผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของ เจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ ใช้ บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ใช้ขอรับบริการ จำนวน 188 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการ ให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการ ให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

บุญชู รัตจินากร (2558) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการ ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 300 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัด อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

กันยารัตน์ พุกษ์อุดม (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ

ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือนักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

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

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึง

พอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

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

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มาใช้บริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

โกมล ปานแจ่ม (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจแตกต่างไปตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 200 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานในการบรรยายทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี ของ เชฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าร้อยละ 29.86 มาใช้บริการด้านสินเชื่อร้อยละ 38.73 ด้านเงินฝากร้อยละ 14.79 มาใช้บริการการประกัน และร้อยละ 16.62 มาใช้บริการอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มี อายุ 40-49 ปี การศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพ เกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/เดือน หรือต่ำกว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไป น้อย คือ ด้านการปฏิบัติของพนักงาน ด้านเครื่องมือ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการต้อนรับ การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับและ ด้านสถานที่ ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและด้านเครื่องมือไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านการตลาดที่ต่างกัน ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านเครื่องมือ ต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วน ความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่ต่างกันการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรรักษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมากต่อไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านจาก “ระดับมาก” ให้เป็น “ระดับมากที่สุด”

สุวัชรี พลฤษมาศ (2552, หน้า 102) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการ ประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 49 ปี มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ประเภทที่ใช้บริการด้านเงินฝากและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง/เดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาสุขุมวิทใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการ บริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการ ประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่

การบริการข้อมูลมีความทันสมัยความสะดวกที่ได้รับจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน การจัดลำดับก่อน – หลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน และความเหมาะสม เงื่อนไขในการบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้แก่จำนวนพนักงาน ในการบริการและความสามารถแนะนำ และเชิญชวนใช้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับลูกคามีทางเข้าสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการและความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

ดำริ สถิตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้ บ ริ ก า ร ผู้ วิ จ ย ห ว้ ง เป็ น อ ย่ า ง ยั ง ว่า ผล การ วิ จ ย นี้ จะ เป็ น ประ โย ช น์ กับ ผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและ พัฒนางค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการ ให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัด กิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย การส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และ ดั น สั ง ค ม แ ล ะ ป ร ะ ช า ก ร ศ า ส ต ร์ ให้ ค ว า ม ส ำ คั ณุ กับ ปั จ จั ย

ด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับ เวลามากที่สุด แลในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจ ในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

โสภณ วีระพัฒน์ยิ่งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ รถไฟฟ้า ของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ โดยผลจาก การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและตรงเวลา ช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่า เดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตั๋วโดยสารร่วม การ เดินทางหลายสถานที่ในวันหนึ่งวัน และอันดับสี่ให้ ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความ สะดวกสบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุม เนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ใน การใช้รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ มาแล้ว อาจจะมั่นใจในระบบการให้บริการของ รถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญ ด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมา

ชุตินันท์ วัฒนชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการ รถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความพึงพอใจในการใช้ บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่มีผลต่อระดับ ความ พึงพอใจคือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ในด้านข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนมากคือ เรื่องเพิ่มสถานี ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และลดอัตราค่าโดยสาร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร เทศบาลตำบลรางหวาย มีประชากรรวมทั้งสิ้น 7,208 คน แยกเป็นชาย 3,612 คน และ หญิง 3,596 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,604 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 132 คน/ ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ที่ได้มาโดยโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

N = จำนวนประชากร = 7,208

n = กลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{7,208}{1 + (7,208 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{7,208}{19.02}$$

$$= 379 \text{ คน}$$

เมื่อกำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 7,208 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 379 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 คน

โดยการเก็บกลุ่มตัวอย่างดังนี้

เดือน/ปี	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ย
ตุลาคม 64	32
พฤศจิกายน 64	32
ธันวาคม 64	32
มกราคม 65	32
กุมภาพันธ์ 65	34
มีนาคม 65	34
เมษายน 65	34
พฤษภาคม 65	34
มิถุนายน 65	34
กรกฎาคม 65	34

สิงหาคม 65	34
กันยายน 65	34
รวม	400

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส
2. โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565

การสร้างเครื่องมือในการประเมินผล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวายอำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการของเทศบาลตำบลรางหวาย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

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

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ

1. โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส
2. โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

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

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

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

4) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.89

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
- ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

- ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมมาเลขคณิต เป็นต้น

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

$$\bar{X} =$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน = ค่าเฉลี่ย

Σx แทน = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

N แทน = จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมาก เขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

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

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ค่าคะแนน

n แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม

Σ แทน ผลรวม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้

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

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

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 เทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส
2. โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการขอรับบริการจากเทศบาลตำบล รางหวาย โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 1-6)

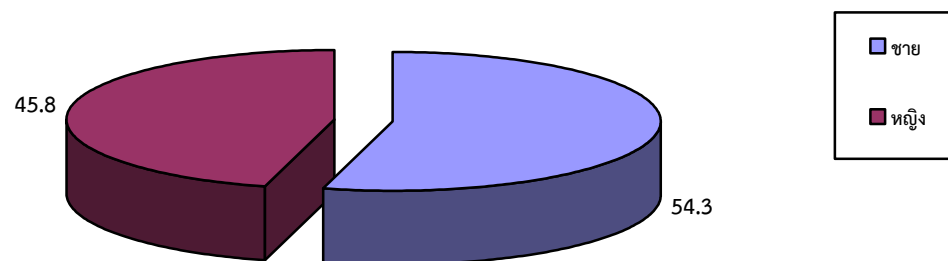
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวาย จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการให้ บริการโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส ความพึงพอใจในโครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย ความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจในงานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

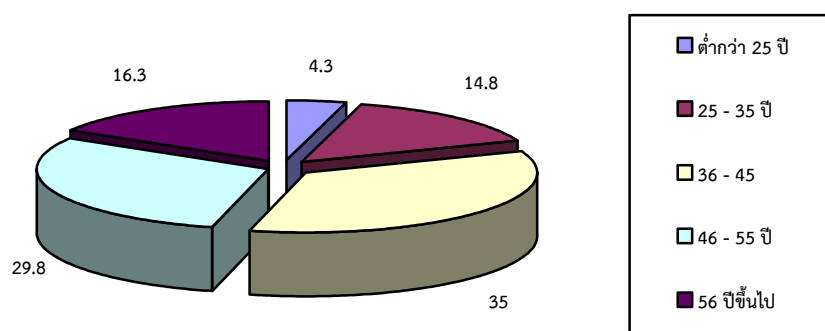


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	17	4.30
25-35 ปี	59	14.80
36-45 ปี	140	35.00
46-55 ปี	119	29.80
56 ปีขึ้นไป	65	16.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคืออายุ 46-55 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 อายุ 25-35 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

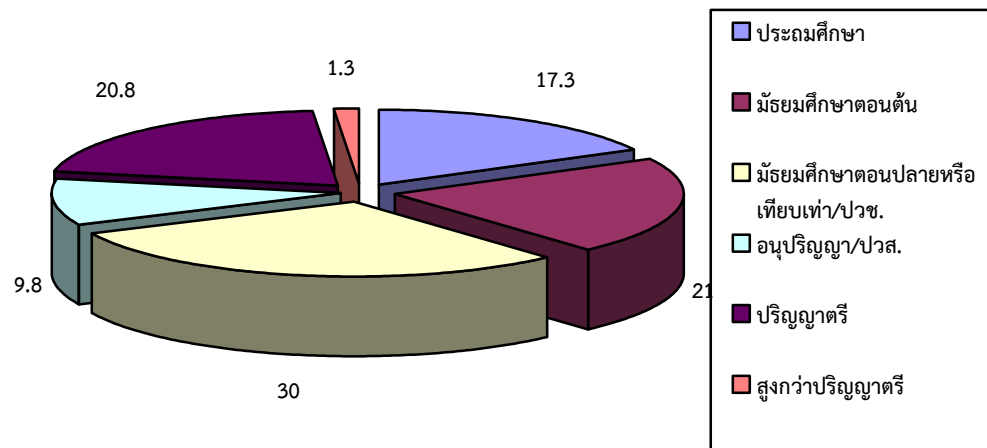


ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	69	17.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	84	21.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	120	30.00
อนุปริญญา /ปวส.	39	9.80
ปริญญาตรี	83	20.80
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ระดับประถมศึกษา จำนวน

69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ



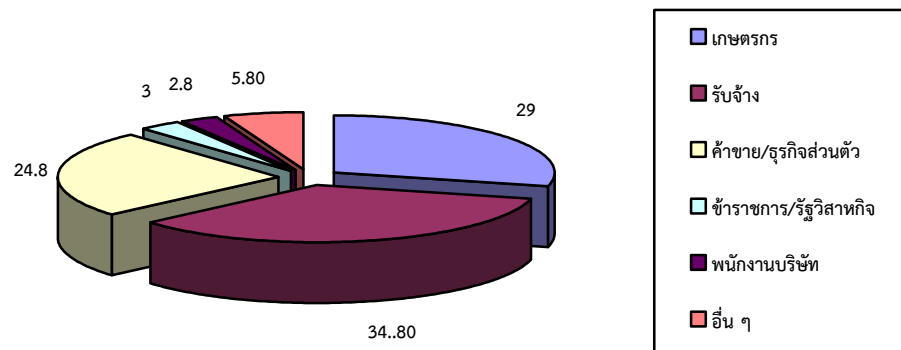
ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	116	29.00
รับจ้าง	139	34.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	99	24.80
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.00

พนักงานบริษัทเอกชน	11	2.80
อื่น ๆ	23	5.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 อื่น ๆ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และพนักงานบริษัทเอกชน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

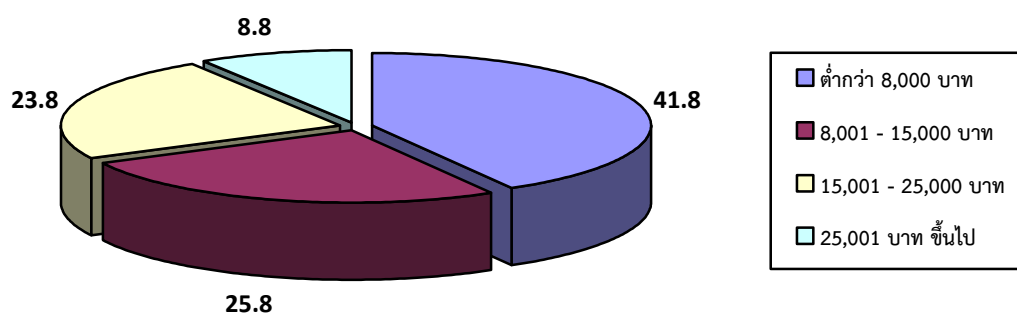


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	167	41.80
8,001–15,000 บาท	103	25.80
15,001–25,000 บาท	95	23.80
25,001 บาทขึ้นไป	35	8.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมา คือ รายได้ 8,001–15,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รายได้ 15,001–25,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

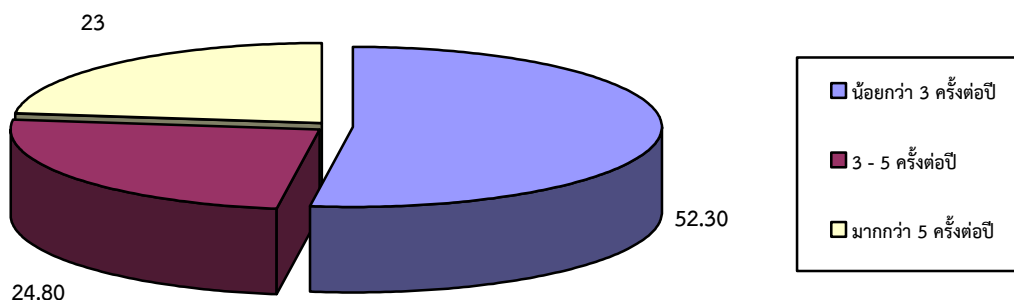


ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจากเทศบาลฯ โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	209	52.30
3-5 ครั้งต่อปี	99	24.80
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	92	23.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยเฉลี่ยต่อน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา คือ 3-5 ครั้งต่อปี 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ



ภาพที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวาย

ตารางที่ 7 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวาย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	— X	S.D.	การแปลผล
1.โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส	4.764 (95.28)	0.45	มากที่สุด
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.77 (95.40)	0.44	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76 (95.20)	0.44	มากที่สุด

1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74 (94.80)	0.44	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75 (95.00)	0.49	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.80 (96.00)	0.44	มากที่สุด
2.โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย	4.794 (95.88)	0.42	มากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.80 (96.00)	0.45	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.79 (95.80)	0.41	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78 (95.60)	0.42	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.85 (97.00)	0.35	มากที่สุด
3.งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.770 (95.40)	0.42	มากที่สุด
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.75 (95.00)	0.49	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75 (95.00)	0.46	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79 (95.80)	0.41	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80 (96.00)	0.39	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.76 (95.20)	0.46	มากที่สุด
4.งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย	4.750 (95.00)	0.47	มากที่สุด
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.73 (94.60)	0.49	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78 (95.60)	0.47	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74 (94.80)	0.48	มากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77 (95.40)	0.45	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.74 (94.80)	0.49	มากที่สุด

รวม	4.769 (95.39)	0.44	มากที่สุด
-----	---------------	------	-----------

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมในระดับ มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.769 คิดเป็นร้อยละ 95.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในโครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาล ตำบลรางหวาย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.794 คิดเป็นร้อยละ 95.88 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจใน งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.770 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจในโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส ในระดับมาก ที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.764 คิดเป็นร้อยละ 95.28 และความพึงพอใจในงานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย ใน ระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรื่อง “โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส								
1. โครงการบ้านพอเพียงมีความเหมาะสม ช่วยเหลือ	313	83	4	0	0	4.77	0.44	มาก

ประชาชนในด้านที่อยู่อาศัย	(78.30)	(20.80)	(1.00)	(0.00)	(0.00)	(95.40)		ที่สุด
2. เทศบาลฯ มีการประชุมสร้างความเข้าใจการสำรวจผู้เดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย	308 (77.00)	89 (22.30)	3 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.44	มากที่สุด
3. เทศบาลฯ มีการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลผู้เดือดร้อน	301 (75.30)	97 (24.30)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.44	มากที่สุด
4. การจัดเรียงลำดับความเดือดร้อนของผู้เดือดร้อน มีความเหมาะสม	313 (78.30)	76 (19.00)	11 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.49	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านพอเพียงเพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้มั่นคงของเทศบาลฯ	328 (82.00)	64 (16.00)	8 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (96.00)	0.44	มากที่สุด
รวม						4.764 (95.28)	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.764 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านพอเพียง เพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้มั่นคงของเทศบาลฯ ในระดับ มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.80 รองลงมา คือ โครงการบ้านพอเพียงมีความเหมาะสม ช่วยเหลือประชาชนในด้านที่อยู่อาศัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.77 และเทศบาลฯ มีการประชุมสร้างความเข้าใจการสำรวจผู้เดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรื่อง “โครงการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย เทศบาลตำบลรางหวาย”

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	— X	S.D.	การ
------------------	------------------	--------	------	-----

ที่มีต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			แปลผล
โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย								
1.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	329 (82.30)	63 (15.80)	8 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (96.00)	0.45	มากที่สุด
2.ช่องทางในการติดต่อสื่อสารของโครงการฯ มีประสิทธิภาพเหมาะสม	320 (80.00)	78.00 (19.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79 (95.80)	0.41	มากที่สุด
3. มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสม ในยามฉุกเฉิน	309 (77.30)	82 (20.50)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
4.วัสดุอุปกรณ์ ในการสนับสนุน เช่น รถกู้ชีพ อุปกรณ์กู้ชีพ มีความเหมาะสม	316 (79.00)	82 (20.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.42	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ และการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย	342 (85.50)	58 (14.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85 (97.00)	0.35	มากที่สุด
รวม						4.794 (95.88)	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย เทศบาลตำบลรางหวาย โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.794 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ และการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.85 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.80 และช่องทางในการติดต่อสื่อสารของโครงการฯ มีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรื่อง “งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย								
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	314 (78.50)	74 (18.50)	12 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.49	มากที่สุด
2. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพที่เหมาะสม	306 (76.50)	89 (22.30)	5 (1.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.46	มากที่สุด
3. มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุสาธารณภัย อย่างสม่ำเสมอ	317 (79.30)	82 (20.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79 (95.80)	0.41	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่	321 (80.30)	79 (19.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (96.00)	0.39	มากที่สุด
5. เทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	312 (78.00)	81 (20.30)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.46	มากที่สุด
รวม						4.770 (95.40)	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.770 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.80 รองลงมาคือ มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุสาธารณภัย อย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.79 และเทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย								
1.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลฯ มีเพียงพอต่อความต้องการ	305 (76.30)	85 (21.30)	10 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73 (94.60)	0.49	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย	326 (81.50)	62 (15.50)	12 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.47	มากที่สุด
3.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ	305 (76.30)	87 (21.80)	8 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.48	มากที่สุด
4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง	316	77	7	0	0	4.77	0.45	มากที่สุด

	(79.00)	(19.30)	(1.80)	(0.00)	(0.00)	(95.40)		
5.การจัดขยะมูลฝอยและสิ่ง ปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ	306 (76.50)	84 (21.00)	10 (2.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.49	มาก ที่สุด
รวม						4.750 (95.00)	0.47	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.78 รองลงมา คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.77 อันดับที่ 3 เท่ากัน 2 ด้านคือ รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการและการกำจัด ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.74 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. โครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส
2. โครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวาย น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.769 คิดเป็นร้อยละ 95.39

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในโครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.794 คิดเป็น ร้อยละ 95.88 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.770 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจในโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.764 คิดเป็นร้อยละ 95.28 และความพึงพอใจในงานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ หากพิจารณาในแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านพอเพียง เพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้มั่นคงของเทศบาลฯ รองลงมา คือ โครงการบ้านพอเพียงมีความเหมาะสม ช่วยเหลือประชาชนในด้านที่อยู่อาศัย และเทศบาลฯ มีการประชุมสร้างความเข้าใจการสำรวจผู้เดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.77 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.40 และ 95.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ และการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา และช่องทางในการติดต่อสื่อสารของโครงการฯ มีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.85, 4.80 และ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 97.00, 96.00 และ 95.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ รองลงมาคือ มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ และเทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.79 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.80 และ 95.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย รองลงมา คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง และ รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการและการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.78, 4.77 และ 4.74 คิดเป็น ร้อยละ 95.60, 95.40 และ 94.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

ด้านนโยบาย

1. เทศบาลฯ ควรกำหนด ชี้แจงและประชาสัมพันธ์ นโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงาน และการดำเนินการของเทศบาลตำบลในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง
2. เทศบาลฯ ควรสำรวจและมุ่งเน้นความสำคัญโครงการต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในแต่ละพื้นที่
3. เทศบาลฯ ควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล

ด้านการปฏิบัติ

1. เทศบาลฯ ควรประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและทั่วถึง ในทุกหมู่บ้านและชุมชน
2. เทศบาลฯ ควรให้ความรู้และชี้แจงระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ให้กับประชาชนในพื้นที่รับทราบอย่างทั่วถึงและเข้าใจ
3. เทศบาลฯ ควรจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ทั่วถึงและมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน
5. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านของเทศบาลฯ

บรรณานุกรม

กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของ

สำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์

ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

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

สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.

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

ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”.

วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โกมล ปานแจ่ม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สาขาวิชาการ

จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

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

05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-07-36-19?showall=1&limitstart=

จรรยา เจียมหาทรัพย์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างคาร์ฟูร์

สาขาเชียงใหม่. คั่นคว่ำอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชานนท์ ถานุ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.

วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จ

เจ้าพระยา.

ชัยญวัณย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ

ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย

การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุตินันท์ วิมลชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.** วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดารี สติเสมากุล. (2558). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของ ประชากรใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). **แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ**

ถ่วงดุล ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์

หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทศบาลราชวายุ. (2558). http://rangwaii.blogspot.com/p/blog-page_15.html (เข้าถึงเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม
2565).

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

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). **รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ.**

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บดีนทร์ ดวงชาทม. (2549) “**การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้า**

รังสิต จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชู รัตกิจนากร พ.ต. (2549) “**ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ
สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา

บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญเลิศ บุรณปกรณ์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ**

ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

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

เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา.
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

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

พวงทอง ปานสายลม. (2549) “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด**

(มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.” การศึกษา

ค้นคว้าอิสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ ฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565).

พิณรุ่ง เพชรรัช. (2548) “**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.**”

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร พัสดุ
บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน).**วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

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

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

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

ปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด

(มหาชน) สาขานนพระราม 9.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

อวดสำเนา.

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทาง

จิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนส์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาลัย

เกษตรศาสตร์.

วรรณภา รัชตารมย์. (2549). “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกล้มเหลวใน

การทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”,

ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา,

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วรรณช บวรนนทเดช. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม

ภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์. (2551). การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการ

ด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2551). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ,

<http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2565).

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยานสวรรค์.

นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.

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

กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.

วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตาม

นโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒิสักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ

สำนักทะเบียนอำเภอ”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ย่างอ. วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 21, ฉบับที่ 1, (ม.ค. – เม.ย. 2553), หน้า 46-66.

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

สกุลนารี กาแก้ว. (2546), ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการปฏิบัติงานของพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์

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

ยูบีซี แอลบุ๊กส์, หน้า 66.

สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, กรุงเทพฯ : สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด

ฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร มหาวิทยาลยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.

สุรัชย์ รัชตประทาน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี.วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง,

บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวัชรี พุกษมาศ .(2552). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา สุขุมวิท**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจ ศึกษา, พฤษภาคม 2552.

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

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

โสภณ วีระพัฒน์ยิ่งยง. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัย ในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อณู วัฏ บรรรุทางธรรม. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

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

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

อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตร เมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม การเกษตร, บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Bess. B. M. (1997). Does the transactional-transformational leadership paradigm

transcend organizational and national boundaries American:

Psychologist. 52. 130-139.

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

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

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

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

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

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

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

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

Kotler, Phillip., *Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control*. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

Kotler, Phillip.(2006). *Marketing Management*. Pear International Edition.

Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management : Analysis,Planning Implementation, and control* .Prentice Hall, 2003.

Maslow, A. H. (1970). *Mativation and personanlity*. New York: Harper & Row Publishers.

Max Weber. (1997). *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person, 7th ed. New York: The Free Press.

- Mcgregor, D. 1960. **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw – Hill.
- McQuail, D. (1994). **Mass communication theory: An introduction (3rd ed.)**. London: Sage.
- Moos, R. H. (1986). **The human context environmental determinants of behavior**. New York: Wiley & Sons.
- Millet, John D.(1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64, pp. 12 - 40.
- Lovell, R. B. (1980). **Adult Learning**. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Quirk, R. (1987). **Longman Dictionary of Contemporary English**. London: Richard Clay.
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavioral science (1st ed.)**. New York: Van Norstrand.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). “**Problem and Strategic in Services Marketing**.” *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46.

แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

.....

คำชี้แจง

1.แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลรางหวาย อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

2.แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวายจำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านพอเพียง สร้างความสุข สร้างความมั่นคงพัฒนาชีวิตผู้ด้อยโอกาส ความพึงพอใจในโครงการ “บริหารจัดการศูนย์รับ-ส่งผู้ป่วย” เทศบาลตำบลรางหวาย ความพึงพอใจในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจในงานบริการด้านการเก็บขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|-------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง | |
| 2. อายุ | () ต่ำกว่า 25 ปี | () 25 - 35 ปี | () 36 - 45 ปี |
| | () 46 - 55 ปี | () 56 ปีขึ้นไป | |
| 3. การศึกษา | () ไม่ได้รับการศึกษา | () ประถมศึกษา | () มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | () อนุปริญญา/ปวส. | () ปริญญาตรี |
| | () สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| 4. อาชีพ | () เกษตรกร | () รับจ้าง | () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว |
| | () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | () พนักงานบริษัทเอกชน | () อื่น ๆ ระบุ..... |

5. รายได้ต่อเดือน () ต่ำกว่า 8,000 บาท () 8,001 – 15,000 บาท

() 15,001 – 25,000 บาท () 25,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านไปขอรับบริการจากเทศบาลตำบลรางหวายโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

() น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

() 3 – 5 ครั้งต่อปี

() มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวาย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการโครงการบ้านพอเพียง					
1. โครงการบ้านพอเพียงมีความเหมาะสม ช่วยเหลือประชาชนในด้านที่อยู่อาศัย					
2. เทศบาลฯ มีการประชุมสร้างความเข้าใจการสำรวจผู้เดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย					
3. เทศบาลฯ มีการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลผู้เดือดร้อน					
4. การจัดเรียงลำดับความเดือดร้อนของผู้เดือดร้อน มีความเหมาะสม					
5. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการบ้านพอเพียง เพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้มั่นคงของเทศบาลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวายจำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวาย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
โครงการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย					
6.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา					
7.ช่องทางในการติดต่อสื่อสารของโครงการฯ มีประสิทธิภาพเหมาะสม					

8. มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสม ในยามฉุกเฉิน					
9. วัสดุอุปกรณ์ ในการสนับสนุน เช่น รถกู้ชีพ อุปกรณ์กู้ชีพ มีความเหมาะสม					
10. ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ และการบริหารจัดการศูนย์รับ-ส่ง ผู้ป่วย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวายจำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวาย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
11. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา					
12. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพที่เหมาะสม					
13. มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุสาธารณภัย อย่างสม่ำเสมอ					
14. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่					
15. เทศบาลฯ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวายจำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรางหวาย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การบริหารจัดการขยะมูลฝอย					
16.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลฯ มีเพียงพอต่อความต้องการ					
17.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย					
18.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียน					

เพียงพอต่อความต้องการ					
19.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง					
20.การจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลรางหวาย

คณะผู้ดำเนินงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ กิตยานันท์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยครุนครปฐม พ.ศ. 2535

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2541

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ. 2553

2. ดร. สุทธิพนธ์ ศรีบุญนาค

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ.2545

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2550

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2555

3. ดร.สุภัตรา กันพร้อม

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2538

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2542

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2561

ภาคผนวก

ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูลเทศบาลตำบลรางหวาย









