



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่
อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2565

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรีโดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๔ ภาระงานประกอบด้วย

๑. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านสาธารณสุข
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน ๓๘๐ คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๗๕๗ โดยใน ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๔

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ที่ ๔.๗๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒ รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๗๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๗๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๔ และความพึงพอใจในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ ๔.๗๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับและหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ จากเจ้าหน้าที่รองลงมา คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๗๗, ๔.๗๖ และ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐, ๙๕.๒๐ และ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

ภาระงานที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โตะ แก้ว รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๐, ๔.๗๖ และ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐, ๙๕.๒๐ และ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

ภาระงานที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างทั่วถึง รองลงมา คือ มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๐, ๔.๗๘ และ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐, ๙๕.๖๐ และ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ

ภาระงานที่ ๔ ด้านความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม รองลงมา คือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่าง ๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ / คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๘๐, ๔.๗๘ และ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐, ๙๕.๖๐ และ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงาน การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่อำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมินจนส่งผลให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้วิจัย

กันยายน ๒๕๖๕

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรีโดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงานประกอบด้วย

1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการสำรวจ(Survey) โดยให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 380 คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 36 – 45 ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.757 โดยใน ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.14

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.766 คิดเป็นร้อยละ 95.32 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.760 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 คิดเป็นร้อยละ 95.04 และความพึงพอใจในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับและหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ จากเจ้าหน้าที่ ร้องลงมา คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.40, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ร้องลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างทั่วถึง ร้องลงมา คือ มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม ร้องลงมา คือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ / คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.20 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงาน การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่อำเภอห้วยกระเจาจังหวัดกาญจนบุรีที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณ ประชากรและเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมินจนส่งผลให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของงานการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
กรอบแนวคิดในการดำเนินการ	4
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น	27
การปกครองส่วนท้องถิ่น	27
องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่	32
การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร	44
งานจัดเก็บภาษี-รายได้	46
งานด้านสาธารณสุข	50
การแจกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	64
วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
การสร้างเครื่องมือ	65
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	67
บทที่ 4	70
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่	77
บทที่ 5	83
สรุปผลการวิจัย	
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่	อำเภอห้วย
กระเจา จังหวัดกาญจนบุรี	
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า	
ตารางที่	1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	72
ตารางที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	73
ตารางที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	74
ตารางที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
ตารางที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ โดยเฉลี่ยต่อปี	76
ตารางที่	7	ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่	77
ตารางที่	8	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)”	79
ตารางที่	9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านรายได้หรือภาษี”	80
ตารางที่	10	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการงานด้านสาธารณสุข”	81
ตารางที่	11	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม”	82

สารบัญภาพ

		หน้า	
ภาพที่	1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่	2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	71
ภาพที่	3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	72
ภาพที่	4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	73
ภาพที่	5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	74
ภาพที่	6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
ภาพที่	7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี	76

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ ทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองรวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขและการสาธารณสุข การตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

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

องค์การบริหารส่วนวังไผ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่เลขที่ 10 หมู่ที่ 2 ตำบลวังไผ่ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งอยู่ที่บริเวณ ที่สาธารณะประโยชน์บ้านวังมะค่า เนื้อที่ประมาณ 10 ไร่ อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดกาฬสินธุ์ และอยู่ห่างจากจังหวัดกาฬสินธุ์ ประมาณ 65 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากที่ว่าการ อำเภอยางชุมน้อย ประมาณ 5 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณสุข โภชนา และสาธารณสุข การภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิด

ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วน ว่างไฟจึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลว่างไฟ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรีใน 4 ภาระงาน ได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์) ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลว่างไฟ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่างไฟ
2. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่างไฟ
3. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่างไฟ
4. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่างไฟ

ขอบเขตการวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลว่างไฟ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลว่างไฟ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์)

ตัวแปรตาม คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลว่างไฟอำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี แก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2565

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ด้านประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีประชาชนทั้งหมด 4,620 คน

2. ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 380 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565

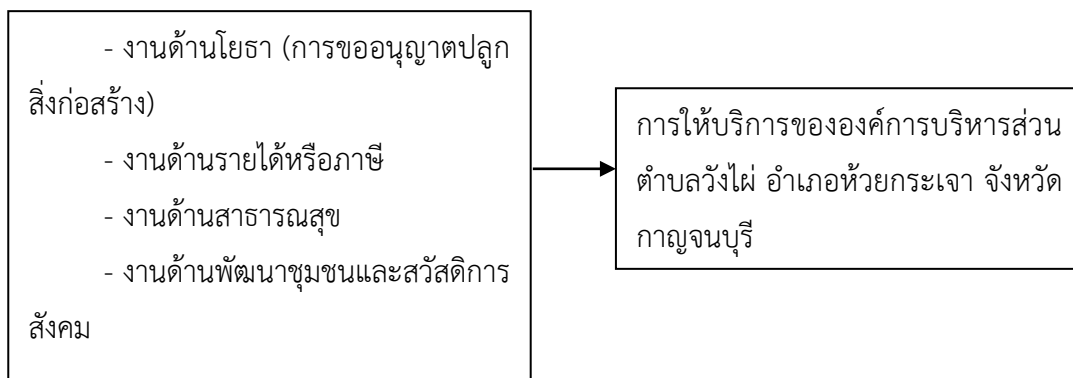
คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วน วังไผ่ใน 4 ด้าน คือ
 1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
 3. งานด้านสาธารณสุข
 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์)
2. การประเมินการให้บริการ หมายถึง การทำงานขององค์การบริหารส่วนวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ส่วนราชการภาครัฐและเอกชน ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการประเมินระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล วังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี นี้ได้ศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นตัวแปรดังนี้

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

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

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

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

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

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

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการ เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

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

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง

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

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องของการตัดสินใจซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการซ้ำ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

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

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

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วที่ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้นหรือ 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 ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ 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 สภาพของสังคมของครูในโรงเรียน ช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกรู้สึกให้เกิดขึ้นกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียนสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

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

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

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อม ดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็ทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความ要求在แต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดง ความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน
7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้
9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้ขึ้นเงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก็บกดซึ่งบางที่เจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำ

ให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคมเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบ แทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่น ในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์การที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

การคาดหวัง (Expectancy)

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

การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

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

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาส ได้รับสารจากสื่อมวลชนและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งเป็น

การศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่า ผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุนความต้องการของตน (Katz, Blumler, and Gurevitch, 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (Katz et. al, 1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

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

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

1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

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

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

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

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

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

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

ทฤษฎี X (theory x) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (theory y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การงานที่เหมาะสมท้าทายความสามารถ 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 สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามี

ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบ แทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

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

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง 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 ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกในเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชฌุกร, 2550)

2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะมุ่งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (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 ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตรายการค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

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) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

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

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้นยาก

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 ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

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

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

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

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

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะ ช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสม ข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการ ก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชุติวฒนาธาตา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบาย อันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล 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

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

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

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

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตนและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

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

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

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักกว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลិតภณท์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภณท์บริการที่มีคุณภาพและระดับ การให้บริการที่ตรงกับความตองการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึง ความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภณท์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบ ของ การบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการ ที่ เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับ บริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการ อีกด้วย

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง ได้โดย สะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและตองคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุก ด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้าน สถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งใน ด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูล เหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการ บริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าตองการด้วยความสนใจเอาใจใส่ อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตองการของลูกค้าได้อย่าง ถูกตอง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและ หวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความ คาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

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

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานที่มี ฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน
2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลารวดเร็ว และทันต่อเวลา
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย 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 คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ได้รับหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้างๆ เป็น 3 ระดับ และลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

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

- 1) S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ
- 2) E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ และมีอัตราค้ำไม่ตรีดีงาม
- 3) R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการ อย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะพอใจและรู้สึกประทับใจ
- 4) V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ
- 5) I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้าเสมอ
- 6) C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพ อ่อนโยน มีอัตราค้ำของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง
- 7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการ อย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

Kotler. (2541, อ้างถึงใน พิณรุ่ง เพชรรัช, 2548, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับ ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นผลิตภัณฑ์บริการจะใช้กับธุรกิจบริการทุกประเภทที่มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยวธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ
2. ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือบริการ ค่าจ้าง แรงงาน การใช้ความคิดการสร้างสรรค์ นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบและผลตอบแทนที่ต้องการด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำมาคำนวณต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ
3. ช่องทางการจำหน่าย (Channels of Distribution) เป็นกระบวนการทำงานที่ทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการตามความต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามช่องทางการจัดจำหน่ายมีหลายรูปแบบ เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อ ณ สถานที่ ที่ผู้คนนิยม การติดต่อโดยไม่จำกัดเวลา เป็นต้น

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

5. บุคคลผู้ให้บริการ (Personnel) เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการในแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

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

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้กำหนดการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของ

การจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

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

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยี่ห้อต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

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

3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด 14 ดังต่อไปนี้

หมวด 14

การปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการ

กระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถ ดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนา ร่วมกัน หรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิ

เลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื้อกัน เพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

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

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัด หรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

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

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

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

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 4 รูปแบบ ได้แก่

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

3.4.2) องค์ปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จัดตั้งในปี พ.ศ. 2518 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมามีการ

แก้ไข 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. 2546 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 และมีจำนวนเทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 195 แห่ง เทศบาลตำบล 2,247 แห่ง (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์)

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

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่เลขที่ 10 หมู่ที่ 2 ตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ตั้งอยู่ที่บริเวณที่สาธารณะประโยชน์บ้านวังมะค่า เนื้อที่ประมาณ 10 ไร่ อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดกาญจนบุรี และอยู่ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 65 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอห้วยกระเจาประมาณ 5 กิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่นๆ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	อำเภอบ่อพลอยและอำเภอเลาขวัญ
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลห้วยกระเจาและตำบลดอนแสลบ
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลสระลงเรือ
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลห้วยกระเจา



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยส่วนใหญ่เป็นที่ราบ เป็นดินร่วนปนทรายเหมาะแก่การทำไร่ทำนา สำหรับไร่อ้อย ที่ลุ่มเหมาะแก่การทำนา และเลี้ยงสัตว์ ป่าเขา ไม่มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ พื้นที่ทางทิศตะวันตกมีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาและที่ราบสูงเชิงเขา ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบใช้เป็นที่ตั้งชุมชนและพื้นที่เกษตรกรรม

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศแบ่งออกได้ 3 ฤดู (แบบมรสุม) คือ

- ฤดูร้อนระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือน เมษายนอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 40 องศาเซลเซียส
- ฤดูฝนระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนตุลาคมอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 27 องศาเซลเซียส
- ฤดูหนาวระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 18 องศาเซลเซียส

อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 30 องศาเซลเซียส ในฤดูร้อนมีอุณหภูมิสูงสุดประมาณ 40 องศาเซลเซียส ฤดูหนาวต่ำสุดประมาณ 10 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 128 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 80,000 ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ พื้นดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทรายเหมาะแก่การทำนาและเลี้ยงสัตว์

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นในตำบล

- ระบบประปา	จำนวน	6	แห่ง
- ฝายถาวร	จำนวน	2	แห่ง
- ฝายกึ่งถาวร	จำนวน	1	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	5	แห่ง
- บ่อบาดาล	จำนวน	7	แห่ง
- สระน้ำสาธารณะ	จำนวน	42	แห่ง
- สระน้ำ	จำนวน	50	แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ	จำนวน	3	แห่ง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 11 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านหนองมะเขือ	2	บ้านวังมะค่า
3	บ้านนาตามิ่ง	4	บ้านวังไผ่
5	บ้านนาใหม่	6	บ้านหนองตายอด
7	บ้านหนองมะสังข์	8	บ้านอ่างหิน
9	บ้านบ่อทอง	10	บ้านหนองโก
11	บ้านวังสมบูรณ		

2.2 การเลือกตั้ง

หน่วยเลือกตั้ง จำนวน 6 หน่วย

- (1) หน่วยเลือกตั้งที่ 1 อาคารอเนกประสงค์โรงเรียนบ้านวังไผ่
- (2) หน่วยเลือกตั้งที่ 2 อาคารเรียนที่ 1 ของโรงเรียนบ้านวังไผ่
- (3) หน่วยเลือกตั้งที่ 3 อาคารSML ประจำหมู่บ้านนาใหม่
- (4) หน่วยเลือกตั้งที่ 4 อาคารอเนกประสงค์ประจำหมู่บ้านอ่างหิน
- (5) หน่วยเลือกตั้งที่ 5 อาคารอเนกประสงค์บ้านวังสมบูรณ
- (6) หน่วยเลือกตั้งที่ 6 อาคารอเนกประสงค์โรงเรียนบ้านหนองตายอด

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ มีประชากรทั้งสิ้น 4,620 คน แยกเป็นชาย 2,284 คน เป็นหญิง 2,336 คน และมีจำนวนครัวเรือน 1,694 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากร 36 คน ต่อตารางกิโลเมตร ดังนี้

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

จำนวนโรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง ดังนี้

โรงเรียนบ้านวังไผ่

โรงเรียนบ้านนาใหม่

โรงเรียนบ้านหนองตายอด

โรงเรียนบ้านอ่างหิน

จำนวนศูนย์เด็กเล็ก 3 แห่ง ดังนี้

ศูนย์เด็กเล็กวัดวังไผ่

ศูนย์เด็กเล็กวัดหนองตายอด

ศูนย์เด็กเล็กวัดนาใหม่

ศูนย์การเรียนชุมชน 1 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ มีสถานที่ให้บริการด้านสาธารณสุข ดังต่อไปนี้

- มีสถานบริการสาธารณสุขในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังไผ่ (รพ.สต.) ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 11 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 – 11

4.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นบางแต่นานๆ สักครั้ง แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไข

ปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอห้วยกระเจาได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าปานกลาง และพบผู้ค้าแต่เป็นรายเล็กๆ เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลวังไผ่ ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลวังไผ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ พบว่าประชากรที่สูบบุหรี่ และดื่มสุรา มีจำนวนมาก

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
 - เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 683 ราย
 - เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 137 ราย
 - เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 8 ราย
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
5. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้ และผู้สูงอายุ ตลอดจนผู้มีรายได้น้อย

น้อย

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 20 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากใช้งบประมาณจำนวนมากปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

1. ถนนลูกรัง	54	สาย
2. ถนนคอนกรีต	10	สาย
3. ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต	6	สาย

การเดินทางเข้าสู่ตำบลวังไผ่สามารถเดินทางได้โดยการใช้เส้นทางจราจรแบ่งออกเป็น

1. สายห้วยกระเจา - หนองงูเหลือม
2. สายห้วยกระเจา- อ่างหิน
3. สายไผ่สี-นาใหม่

และถนนลูกรัง 3 สาย

1. นาใหม่-ห้วยลึก
2. ป่อทอง-หนองงูเหลือม
3. โกรกสมอ-อ่างหิน

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 99 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นบางแห่งยังไม่มีถนนที่ได้มาตรฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่จึงไม่สามารถดำเนินการได้เพราะเมื่อมีการก่อสร้างถนนใหม่ ทำให้ต้องรื้อระบบไฟฟ้าใหม่ทำให้เสียงบประมาณ การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีไฟฟ้าสาธารณะใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 1,573 หลังคาเรือน
- (2) ไฟฟ้าสาธารณะ

ที่	สถานที่	จำนวน	หมายเหตุ
1	ถนนสายห้วยกระเจา-อ่างหิน	140 จุด	
2	ถนนสายห้วยกระเจา-บ่อทอง	27 จุด	
3	ถนนสายนาใหม่-ไผ่สี	35 จุด	
4	ถนนภายในหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน	228 จุด	
5	ภายในหมู่ที่ 1 บ้านหนองมะเขือ	57 จุด	
6	ภายในหมู่ที่ 2 บ้านวังมะค่า	31 จุด	
7	ภายในหมู่ที่ 3 บ้านนาดามิ่ง	20 จุด	
8	ภายในหมู่ที่ 4 บ้านวังไผ่	14 จุด	
9	ภายในหมู่ที่ 5 บ้านนาใหม่	4 จุด	
10	ภายในหมู่ที่ 6 บ้านหนองตายอด	12 จุด	
11	ภายในหมู่ที่ 7 บ้านหนองมะสังข์	24 จุด	
12	ภายในหมู่ที่ 8 บ้านอ่างหิน	12 จุด	
13	ภายในหมู่ที่ 9 บ้านบ่อทอง	40 จุด	
14	ภายในหมู่ที่ 10 บ้านหนองโก	46 จุด	
15	ภายในหมู่ที่ 11 บ้านวังสมบูรณ์	8 จุด	
	รวม	663 จุด	

ที่มา : กองช่าง อบต.วังไผ่ สํารวจเมื่อ 1 มิถุนายน 2562

5.3 การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีกิจการประปาที่เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการเองมีแต่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ต้องกำกับดูแล ปัญหาที่พบเจอคือ ไม่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน เพราะพื้นที่บางหมู่บ้านเป็นชุมชนกระจาย ซึ่งระยะทางที่จะส่งน้ำจากแหล่งผลิตประปาไม่สามารถส่งถึง และอีกปัญหาหนึ่งคือในฤดูแล้ง แหล่งน้ำดิบที่ใช้เก็บน้ำมีขนาดเล็กไม่สามารถเก็บน้ำไว้ให้เพียงพอต่อการใช้ผลิตประปา เรื่องน้ำประปาชุมชนไม่ไหลบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ บางครั้งต้องนำดิบใช้จากพื้นที่อื่นทำให้มีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูง ปัญหาการลักใช้น้ำประปาของผู้ประกอบการ การแก้ไขขององค์การบริหารส่วนตำบล คือหาแหล่งเก็บกักน้ำให้ครบทุกชุมชน เพื่อเพิ่มแหล่งผลิตประปา โดยการทำโครงการขุดสระน้ำใหม่ หรือขุดลอกแหล่งเก็บน้ำเดิมเพื่อรองรับปริมาณน้ำฝนโดยนำโครงการมาบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นเมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ทันทีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไปปัจจุบันแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตประปา มีดังนี้

1. อ่างเก็บน้ำบ้านหนองมะสังข์ โดยมีจำนวนหมู่บ้านที่ใช้น้ำ จำนวน 8 หมู่บ้าน ได้แก่
 - หมู่ที่ 1 บ้านหนองมะเขือ
 - หมู่ที่ 2 บ้านวังมะค่า(บางส่วน)
 - หมู่ที่ 3 บ้านนาต้ามิ่ง
 - หมู่ที่ 4 บ้านวังไผ่
 - หมู่ที่ 5 บ้านนาใหม่ (บางส่วน)
 - หมู่ที่ 6 บ้านหนองตายอด
 - หมู่ที่ 7 บ้านหนองมะสังข์
 - หมู่ที่ 10 บ้านหนองโก
2. สระน้ำบ้านวังมะค่า โดยมีหมู่ที่ 2 บ้านวังมะค่า ที่ใช้น้ำ
3. สระน้ำวัดบ่อทอง โดยมีหมู่ที่ 9 บ้านบ่อทอง ที่ใช้น้ำ
4. ประปาหมู่บ้านอ่างหิน โดยมีหมู่ที่ 8 บ้านอ่างหิน ที่ใช้น้ำ

5.4 โทรศัพท์

- ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ เนื่องจากปัจจุบันประชาชนได้ใช้โทรศัพท์ เคลื่อนที่
- หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 95ของพื้นที่องค์การบริหารส่วน

ตำบล

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00-16.00 น. ในวัน จันทร์-เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ 70	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ 13	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ 8	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ 9	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
พื้นที่ทั้งหมด	จำนวน	80,000 ไร่
พื้นที่การเกษตร	จำนวน	65,094 ไร่
-ปลูกข้าว	จำนวน	14,891 ไร่
-ปลูกพืชไร่	จำนวน	50,168 ไร่
พื้นที่อยู่อาศัยและพื้นที่อื่นๆ	จำนวน	14,941 ไร่

6.2 การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีการประมง)

6.3 การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่เปิดโคสุกรกระบือจำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

โค	700	ตัว
กระบือ	10	ตัว
สุกร	9	ฟาร์ม
ไก่	45	ฟาร์ม
อื่น ๆ	815	ตัว

6.4 การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
ร้านอาหาร	15	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	-	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ

6.6 อุตสาหกรรม

- มีบริษัทเหมืองแร่ตำบลวังไผ่ 1 แห่ง หมู่ที่ 8, 9
- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 4 แห่ง (มีคนงานต่ำกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรที่เกิน 1 ล้านบาท)
- มีลานมันรับซื้อมันสำปะหลัง 2 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	3	แห่ง
บริษัท	3	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	2	แห่ง	ตลาดนัด	1	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	32	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	1	แห่ง
ซูเปอร์มาเก็ต	-	แห่ง			

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากคลองส่งน้ำท่าล่ออุ่ทอง ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ มีเฉพาะในหมู่ 9 บางส่วนไม่เพียงพอ

8.2 ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีป่าไม้ชุมชนในหมู่ที่ 2 และป่าชุมชนหมู่ที่ 8, 9 และป่าสงวนแห่งชาติในหมู่ที่ 8, 9

8.3 ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีภูเขาในหมู่ที่ 1, 8, 9

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ แร่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือเนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นที่ราบสูง ไม่มีคลอง

ชลประทาน ไม่มีแหล่งน้ำใต้ดิน หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อยและน้อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝนน้ำในการเกษตร ก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านกลิ่น เมื่อมีการมาตั้งฟาร์มสุกร และไก่ ในชุมชนมากขึ้นปัญหาเรื่องกลิ่น การกำจัดซากสัตว์ไม่ได้มาตรฐาน การแก้ไขปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนโดยร่วมกับ กลุ่มผู้เลี้ยงสัตว์ในตำบลโครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงามให้เป็นเมืองน่าอยู่

9. อื่นๆ

9.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลวังไผ่ ได้ดำเนินโครงการสำรวจข้อมูลพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลวังไผ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจพบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ไม่ผ่านเกณฑ์การสำรวจ ดังนี้

- 1) ประชาชนกรอายุตั้งแต่ 35 ขึ้นไป ไม่ได้ตรวจสุขภาพประจำปี จำนวน 300 คน
- 2) ประชากรที่สูบบุหรี่ จำนวน 600 คน
- 3) ประชากรที่ดื่มสุรา จำนวน 200 คน
- 4) คราวเรือนมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 10 คราวเรือน

ผลการสำรวจดังกล่าว ถือว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข

การแก้ไขปัญหา

- 1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนสนใจในสุขภาพมากขึ้น โดยการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ให้เห็นถึงผลดีของการรักษาสุขภาพ
- 2) รณรงค์ ส่งเสริม จัดโครงการ/กิจกรรมงดสูบบุหรี่ – ดื่มสุรา อด ละ เลิก เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงโทษของการสูบบุหรี่ – ดื่มสุรา
- 3) ส่งเสริมการประกอบอาชีพต่างๆ ให้กับประชาชน เพื่อเพิ่มรายได้ แก้ไขปัญหาความยากจนในชุมชน

9.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูล กชช. 2 ค. ประจำปี 2561

ตามที่พัฒนาชุมชนอำเภอห้วยกระเจา ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล กชช. 2ค. ประจำปี 2561 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลวังไผ่ เพื่อนำผลการสำรวจมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ชุมชน ผลการสำรวจสามารถสรุปตามตัวชี้วัดได้ ดังนี้
ตัวชี้วัดแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- 1 = มีปัญหามาก
- 2 = มีปัญหาปานกลาง
- 3 = มีปัญหาน้อย/ไม่มีปัญหา

ทั้งนี้ จะนำข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดที่ได้ คะแนน 1 มาพิจารณา ดังนี้

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านหนองมะเขือ)

- 1) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การได้รับความคุ้มครองทางสังคม
- 2) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านวังมะค่า)

- 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
- 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเรียนรู้โดยชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
- 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน

➤ ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านนาตามิ่ง)

- 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา

- 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านวังไผ่)
- 1) ด้านความรู้และการศึกษา
 - การได้รับการศึกษา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านนาใหม่)
- 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
 - คุณภาพน้ำ
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านหนองตายอด)
- 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
 - คุณภาพน้ำ
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านหนองมะสังข์)
- 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน

- 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
 - คุณภาพน้ำ
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านอ่างหิน)
 - 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
 - คุณภาพน้ำ
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านบ่อทอง)
 - 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
 - คุณภาพน้ำ
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านหนองโก)
 - 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน
 - 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - คุณภาพดิน
 - คุณภาพน้ำ
- ตัวชี้วัดสภาพปัญหาของหมู่บ้าน (บ้านวังสมบูรณ์)
 - 1) ด้านสุขภาพและอนามัย
 - การกีฬา
 - 2) ด้านความเข้มแข็งของชุมชน
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน

3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- คุณภาพดิน
- คุณภาพน้ำ

9.3 การแก้ไขปัญหา

- 1) สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นอำเภอ ตำรวจ โรงพยาบาล สาธารณสุข ผู้นำชุมชน ร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับชุมชน ให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและได้รับความคุ้มครองทางสังคม มีความเป็นกลาง รับทราบปัญหาและเร่งแก้ไข
- 2) อำนวยความสะดวก ประสานงาน ให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน
- 3) ร่วมมือกับอำเภอ เกษตรอำเภอ ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการใช้ประโยชน์จากดินและน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ของชุมชน เพื่อพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส
- 4) ร่วมมือกับสาธารณสุข โรงพยาบาล โรงเรียน ส่งเสริม รณรงค์ป้องกันสุขภาพและอนามัยของประชาชน ส่งเสริม จัดกิจกรรมการศึกษาในชุมชน
- 5) ส่งเสริม สนับสนุน เปิดโอกาสให้เด็กได้รับการศึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้ต่างๆ

4. การขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร

การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

การก่อสร้าง การดัดแปลง การรื้อถอน เคลื่อนย้าย และการใช้สอยอาคารภายในเขตเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลต้องได้รับอนุญาตจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลเสียก่อนจึงจะดำเนินการได้ ทั้งนี้เพราะหน่วยงานมีหน้าที่ควบคุมเพื่อประโยชน์แห่งความมั่นคง แข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกในการจราจร เพื่อประโยชน์ของผู้อยู่อาศัยในอาคาร

การขออนุญาตก่อสร้างอาคารดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารในเขตเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลมีหลักเกณฑ์ปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ให้ยื่นคำร้องขออนุญาต (ข.1) ที่งานสถาปัตยกรรม ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้างสำนักงานช่าง
2. หลักฐานอื่นๆ ที่ต้องมายื่นประกอบแบบแปลนมีดังนี้
 - แบบแปลนก่อสร้าง 5 ชุด
 - ภาพถ่ายเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ขออนุญาต 1 ชุด
 - ภาพถ่ายเอกสารโฉนดที่ดิน , นส.3 ถ่ายต้นฉบับจริงทุกหน้า 1 ชุด
 - รับรองเอกสารถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ

กรณีสร้างในที่ของบุคคลอื่น มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- หนังสือยินยอมเจ้าของที่ดิน
- ภาพถ่ายเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน ผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน 1 ชุด
- รับรองเอกสารถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ

กรณีตกลงก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคารโดยวิธีทำผนังร่วมกันกับบุคคลอื่นมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- หนังสือตกลงก่อสร้าง/ตัดแปลงอาคารโดยวิธีทำผนังร่วมกัน 1 ชุด
- ภาพถ่ายเอกสารสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินผู้ขอทำความตกลง 1 ชุด
- ภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน 1 ชุด
- รับรองเอกสารถูกต้องในเอกสารทุกฉบับ

**การขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนเคลื่อนย้ายอาคารในเขตพื้นที่
เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ**

- 1.คำขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนอาคาร (แบบ ข.1)
- 2.แผนผังบริเวณแบบแปลน รายการประกอบแบบ จำนวน 3 ชุด
- 3.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขออนุญาต จำนวน 1 ชุด
- 4.สำเนาเอกสารที่ดินพร้อมสารบัญญัติทะเบียนครบทุกหน้าจำนวน 1 ชุด
- 5.สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต จำนวน 1 ชุด
- 6.หนังสือยินยอมจากเจ้าของที่ดิน (กรณีสร้างในที่ดินของบุคคลอื่น)
- 7.หนังสือสัญญาเช่าที่ดิน ที่ยังมีผลผูกพันกันอยู่ (กรณีเป็นที่ดินเช่า)
- 8.หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารผนังร่วม (กรณีใช้ผนังต่างเจ้าของร่วมกัน)
- 9.หนังสือยินยอมให้ปลูกสร้างอาคารชิดเขตที่ดิน (ถ้าห่างแนวเขตไม่ถึง 50 ซม.)
- 10.การคำนวณ (กรณีเป็นอาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ อาคารที่ก่อสร้างด้วยวัสดุถาวร

และวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่

- 11.หนังสือรับรองรายงานการคำนวณของวิศวกรผู้คำนวณ พร้อมสำเนาใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม
- 12.หนังสือรับรองของผู้ควบคุมงาน (กรณีเจ้าของอาคารเป็นผู้ควบคุมงาน)
- 13.หนังสือรับรองของผู้ควบคุมงาน มาตรา 29 (ต้องมีวิศวกรควบคุมงานสำหรับอาคารตั้งแต่ 3 ชั้น ขึ้นไป
- 14.หนังสือรับรองสำเนาใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุม
- 15.สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนวัตถุประสงค์ผู้มีอำนาจลงชื่อแทนนิติบุคคลของผู้
อนุญาต
- 16.หนังสือแสดงว่าเป็นผู้จัดการหรือตัวแทนซึ่งเป็นผู้ดำเนินการของนิติบุคคล

17. หนังสือมอบอำนาจเป็นตัวแทนเจ้าของอาคารพร้อมปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย (กรณีตัวแทนเจ้าของอาคารเป็นผู้อนุญาต)

18. สำเนาหนังสือแสดงการเปลี่ยนชื่อ-สกุล

19. หนังสือแสดงว่า คณะกรรมการควบคุมจัดสรรที่ดินได้พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนผังโครงการจัดสรรที่ดินแล้ว (กรณีเป็น อาคารเข้าข่ายการจัดสรร)

ขั้นตอนการให้บริการ/เวลาให้บริการโดยประมาณ

1. เจ้าหน้าที่รับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน เมื่อถูกต้องลงเลขรับเรื่อง

2. นายตรวจเขตรับเรื่องและตรวจสอบสถานที่

3. วิศวกรตรวจสอบงานวิศวกรรม

4. ผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบพิจารณา

5. ปลัดเทศบาลตรวจสอบพิจารณา

6. รองนายกเทศมนตรีหรือผู้ทำการแทนตรวจสอบพิจารณา

7. เสนอเพื่อลงนามใบอนุญาต

8. เมื่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาอนุญาตแล้ว ผู้ขอต้องมาชำระค่าธรรมเนียมในการตรวจแบบแปลน และการออกใบอนุญาตแล้วจึงจะนำไปเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานเพื่อออกใบอนุญาตให้ต่อไป (ชำระค่า ธรรมเนียมภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์จะขออนุญาต)

5. งานจัดเก็บภาษี-รายได้

การเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น โดยหลัก ๆ จะประกอบไปด้วย

1. **ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง**ผู้เสียภาษี ได้แก่ ผู้ที่มีชื่อเป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างทุกคน ณ วันที่ 1 มกราคม 2563 (มีชื่อเป็นเจ้าของในโฉนดหรือสิ่งปลูกสร้าง) โดยจะเก็บภาษีตามมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ถือครอง และอัตราภาษีขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1. เกษตรกรรม 2. ที่อยู่อาศัย 3. อื่นๆ ที่ไม่ใช่เกษตรกรรมและอยู่อาศัย 4. ที่รกร้างว่างเปล่า

ทั้งนี้ ผู้เสียภาษีต้องเสียภาษีทุกปี และต้องชำระภายในเดือนเมษายนของปีนั้นๆ เหมือนกับการชำระภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดินซึ่งถูกยกเลิกไป (ยกเว้นปี 2563 สามารถชำระภาษีได้ถึงเดือนสิงหาคม) อย่างไรก็ตาม มูลค่าของที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งห้องชุด จะใช้ ‘ราคาประเมินทุนทรัพย์’ (ราคาประเมินฯ) ของกรมธนารักษ์มาใช้ ส่วนปี 2563 นี้ใช้บัญชีราคาประเมินฯ ปี 2559-2562 มาใช้ ขณะเดียวกันภาษีที่ดินฯ จะเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา (ไม่รวมองค์การบริหารส่วนจังหวัด) เพื่อนำไปใช้พัฒนาท้องถิ่นพ.ร.บ.ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเกิดขึ้นมาเพื่อสร้างให้เกิดการใช้ประโยชน์จากที่ดินสูงสุด และเป็นกลไกลดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งเมื่อเริ่มใช้อาจทำให้ผู้ที่ถือที่ดินไว้จำนวนมากต้องปรับตัวให้เข้ากับอัตราภาษีใหม่ โดยมีรายละเอียดตามพระราชบัญญัติ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

2. ภาษีป้าย (กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบชำระภาษีป้ายเดือนมกราคม-มีนาคมของทุกปี)

ภาษีป้ายหมายถึงป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลักจารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดๆ

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายได้แก่

1. เจ้าของป้าย
2. ในกรณีที่ไม่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายหรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้เสียภาษีป้ายถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีป้าย

1. เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย(ภป.1)ได้ที่เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี
2. ผู้ใดติดตั้งป้ายอันต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคมหรือติดตั้งป้ายใหม่แทนป้ายเดิมหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้นให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายใหม่ภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ติดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไข
3. ในกรณีที่มีการโอนย้าย(เปลี่ยนเจ้าของ)ให้ผู้รับโอนแจ้งการรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรีภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันรับโอน

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดงเพื่อเสียภาษีป้าย

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. ใบเสร็จรับเงินปีที่ผ่านมา(ถ้ามี)
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
5. หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท
6. ใบอนุญาตติดตั้งป้ายหรือใบเสร็จรับเงินจากร้านทำป้าย

ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย

1. ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย(ภป.1)พร้อมด้วยหลักฐาน
2. พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเป็น2กรณีดังนี้
 - 2.1 กรณีที่ผู้เสียภาษีป้ายประสงค์จะชำระภาษีป้ายในวันยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีป้ายถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและประเมินภาษีป้ายได้ทันทีให้แจ้งผู้เสียภาษีป้ายว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใด
 - 2.2 กรณีผู้เสียภาษีป้ายไม่พร้อมจะชำระภาษีในวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายพนักงานเจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งการประเมิน(ภป.3)แจ้งจำนวนเงินภาษีที่จะต้องชำระแก่ผู้เสียภาษี
3. ผู้เสียภาษีต้องมาชำระเงินค่าภาษีป้ายภายใน15วันนับแต่วันได้แจ้งการประเมินมิฉะนั้นต้องเสียเงินเพิ่ม
4. การชำระภาษีป้าย

เจ้าของป้ายมีหน้าที่ชำระภาษีป้ายเป็นรายปียกเว้นป้ายที่แสดงปีแรก

 - 1) ระยะเวลาภายใน15วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน
 - 2) สถานที่ชำระภาษี
 - สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้
 - หรือสถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด
 - 3) การชำระภาษีวิธีอื่น
 - ธนาณัติหรือตั๋วแลกเงินของธนาคารสั่งจ่ายส่วนท้องถิ่น
 - ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน
 - ส่งไปยังสถานที่ตาม (2)
 - 4) การผ่อนชำระ
 1. ภาษีป้าย3,000บาทขึ้นไป
 2. ผ่อนชำระเป็น3งวดเท่าๆกัน
 3. แจ้งความจำนงเป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลาชำระหนี้
 - ป้ายติดตั้งปีแรก
 - คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด
 - งวดละ3เดือน
 - เริ่มเสียตั้งแต่งวดที่ติดตั้งจนถึงงวดสุดท้ายของปี

งวด 1 มกราคม-มีนาคม	= 100%
งวด 2 เมษายน-มิถุนายน	= 75%
งวด 3 กรกฎาคม-กันยายน	= 50%
งวด 4 ตุลาคม-ธันวาคม	= 25%

อัตราภาษีป้าย

ลักษณะ	บาท
1) อักษรไทยล้วน	3
2) อักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ/ภาพ/เครื่องหมายอื่น	20
3) ป้ายดังต่อไปนี้	40
ก. ไม่มีอักษรไทย	
ข. อักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ	
4) ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วน ในป้ายได้เสียภาษีป้ายแล้วอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตรา ตาม 1)2) หรือ 3)แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น	
5) ป้ายใดเสียต่ำกว่า 200 ให้เสีย 200	

การคำนวณพื้นที่ป้ายอัตราค่าภาษีป้ายและคำนวณภาษีป้าย

การคำนวณภาษีป้าย

ให้คำนวณโดยนำพื้นที่ป้ายคูณด้วยอัตราภาษีป้ายเช่นป้ายที่ต้องเสียภาษีมีพื้นที่10,000 ตารางเซนติเมตรเป็นป้ายประเภทที่2ป้ายนี้เสียภาษีดังนี้

$$\text{ส่วนกว้างที่สุด} \times \text{ส่วนยาวที่สุดของขอบเขตป้าย}$$

$$**10,000 \text{หาร} 500 \text{คูณ} 20 \text{เท่ากับ} 400 \text{บาท} (10,000/500 \times 20 = 400)$$

เงินเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1. ผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายเว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้นให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษี

2. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติมเว้นแต่กรณีเจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

3. ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้ายเศษของเดือนนับเป็นหนึ่งเดือนทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม1และ2มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามข้อนี้ด้วย

บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย

1. ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จให้ถ้อยคำเท็จตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้ายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน1ปีหรือปรับตั้งแต่5,000บาทถึง50,000บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ
2. ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต้องระวางโทษปรับตั้งแต่5,000บาทถึง50,000บาท
3. ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายหรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการต้องระวางโทษปรับตั้งแต่1,000บาทถึง10,000บาท
4. ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่วนบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับป้ายมาตรวจสอบภายในกำหนดเวลาอันสมควรต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน6เดือนหรือปรับตั้งแต่1,000บาทถึง20,000บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

การอุทธรณ์การประเมินภาษีป้าย

เมื่อผู้เสียภาษีได้แจ้งการประเมิน(ภป.3)แล้วเห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ได้รับมอบหมายโดยต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน30วันนับแต่ที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้บริหารท้องถิ่นต่อศาลภายใน30วันนับแต่วันรับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์

การขอคืนเงินภาษีป้าย

ผู้เสียภาษีป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสียผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน1ปีนับแต่วันที่เสียภาษีป้าย

6. งานด้านสาธารณสุข

ความหมายของการสาธารณสุข

การสาธารณสุข เป็นกลวิธีทางสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการบริการสาธารณสุขของรัฐที่มีอยู่เดิม โดยให้ความสำคัญในการดำเนินงานระดับตำบลและหมู่บ้าน ด้วยการผสมผสานการให้บริการทั้งทางด้านการรักษา พยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพที่ประชาชนดำเนินการเอง ซึ่งประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล โดยได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านวิชาการ ข้อมูลข่าวสาร การให้การศึกษาคู่มือ และระบบส่งต่อผู้ป่วย โดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเป็นหลัก และผสมผสาน การพัฒนาการสาธารณสุขกับการพัฒนา ด้านการศึกษา การเกษตรและสหกรณ์ และการพัฒนาชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองและพึ่งตนเองได้

หลักการและเหตุผลของการสาธารณสุข

ตามนโยบายการเร่งรัดพัฒนาชนบทที่จะทำให้ประชาชนในชนบทส่วนใหญ่ของประเทศ ซึ่งมีฐานะยากจน ด้อยการศึกษา และมีสถานภาพทางสุขภาพต่ำ ให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้นนั้น รัฐบาลถือว่าสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ ประชาชนในชนบทเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการบริการสุขภาพที่ดี แต่การบริการสาธารณสุขที่รัฐบาลได้ดำเนินการมายังไม่สามารถครอบคลุมประชากรส่วนใหญ่ได้งบประมาณที่กระทรวงสาธารณสุขได้รับประมาณ ร้อยละ 4 - 5 ของงบประมาณทั้งประเทศนั้น ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 65 - 80 นำไปใช้ในการจัดสร้างสถานบริการสาธารณสุขต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย และสำนักงานผดุงครรภ์ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดบริการสาธารณสุขสามารถให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมเพียงร้อยละ 15 - 30 เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงกับสถานบริการสาธารณสุข เช่น ในเขตเมือง หรือ ตำบลใกล้เคียง นอกจากมีงบประมาณจำกัดแล้ว การกระจายบุคลากรทางการแพทย์ และการสาธารณสุขยังไม่สมดุลกันอีกด้วย คือ แพทย์ และบุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่ประจำอยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือ ตามเมืองใหญ่ มีเพียงส่วนน้อยที่ประจำอยู่ในชนบท และเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ สถานบริการสาธารณสุขที่มีอยู่นั้น ประชาชนไม่ได้ใช้ประโยชน์เท่าที่ควร ทั้งทางด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสุขภาพ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องสุขภาพอนามัย และประโยชน์ของสถานบริการสาธารณสุขของรัฐที่มีอยู่ บริการสาธารณสุขของรัฐบาลได้ดำเนินการมากกว่า 40 ปี โดยการจัดเป็นระบบที่สอดคล้องกับระบบการบริหารงานส่วนภูมิภาค คือ ตำบล อำเภอ จังหวัด ในระดับตำบล กระทรวงสาธารณสุขจัดให้มีสถานีอนามัย และมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอย่างน้อยสองคนอยู่ประจำให้บริการสาธารณสุขพื้นฐาน ในระดับอำเภอมีโรงพยาบาลหรือโรงพยาบาลชุมชน ในทุกอำเภอที่มีประชาชนอยู่ค่อนข้างหนาแน่น มีแพทย์ประจำอย่างน้อย 1 คน และเจ้าหน้าที่อื่นๆ รวมเป็นทีมงานบริการสาธารณสุข งานของโรงพยาบาลชุมชนนั้นมีความสามารถสูงกว่าบริการสาธารณสุขพื้นฐานที่ สถานีอนามัยตำบล เพราะมีงานด้านการรักษาพยาบาลและดูแลผู้ป่วยมากกว่า นอกจากนั้นโรงพยาบาลชุมชนยังคอยรับรักษา หรือให้คำปรึกษาเมื่อสถานีอนามัยตำบลได้ส่งผู้ป่วยที่เกินขีดความสามารถที่ตนจะทำการรักษาได้มาให้ในเรื่องของการเจ็บป่วยโดยทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนสามารถให้การช่วยเหลือได้แทบทั้งหมด ยกเว้นแต่อาการป่วยบางชนิดที่ต้องการการดูแล หรือการตรวจอย่างละเอียดถี่ถ้วน หรือต้องการผ่าตัดที่ค่อนข้างจะซับซ้อน โรงพยาบาลชุมชนจึงจะส่งต่อไปให้โรงพยาบาลจังหวัด หรือที่เรียกว่า โรงพยาบาลทั่วไปในขณะนี้ โรงพยาบาลทั่วไปมีการรักษากว้างขวาง และลึกซึ้งมากกว่าโรงพยาบาลชุมชน เพราะมีแพทย์ เจ้าหน้าที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาลมากกว่า แม้รัฐบาลจะได้พยายามจัดให้มีระบบบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง แต่ก็ยังมีปัญหาซึ่งนับว่าจะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากทรัพยากรของ รัฐมีจำกัด และประชาชนเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี ประกอบกับในปัจจุบันและอนาคต ทรัพยากรธรรมชาติก็จะลดลง ถ้าสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเติบโตช้าก็จะมีทันสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณสุข ที่รัฐจัดให้อาจไม่สามารถจะแก้ปัญหาได้ ถ้าหากไม่หาวิธีการแก้ปัญหาเสียใหม่

นอกจากนี้ เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาสาธารณสุขที่พบในชนบทนั้น มากกว่าร้อยละ 70 เกิดจากความไม่รู้ไม่เข้าใจเรื่องราวของโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ซึ่งสามารถป้องกันได้ด้วยตนเอง ความไม่รู้และไม่เข้าใจนี้ทำให้ประชาชนต้องประสบกับอันตรายยิ่งขึ้น เมื่อมีโรคร้ายแรงแล้วจะลงดูแลรักษาตนเอง โดยไม่ไปปรึกษาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่สถานีอนามัย โรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลจังหวัดในระยะเริ่มแรก ทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิตไปโดยไม่ควร เหตุผลที่สำคัญมากประการสุดท้ายก็คือ สุขภาพอนามัยนั้นเป็นเรื่องส่วนบุคคล ทุกคนมีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะรู้และมีส่วนรับผิดชอบในสุขภาพอนามัยของตนเอง รัฐบาลมีหน้าที่ให้ประชาชนมีความรู้ ความสามารถที่จะป้องกันดูแลตนเองอย่างเท่าเทียมกัน

ดังนั้น การที่จะขยายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมประชากรในชนบทให้มากยิ่งขึ้น มีการใช้ประโยชน์ของสถานบริการต่างๆ อย่างเต็มที่ ประชาชนสามารถรักษาโรคอย่างง่ายๆ ได้ เพราะประชาชนได้มีส่วนรับผิดชอบสุขภาพอนามัยของตนเอง กระทรวงสาธารณสุขจึงคำนึง ถึงกลวิธีใหม่ คือ พัฒนาประชาชนให้เกิดความรู้ความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือดำเนินการสาธารณสุขที่จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานได้ด้วยตนเอง โดยวิธีการนี้ก็จะมีส่วนสาธารณสุขที่ประชาชนทำได้และที่ประชาชนทำไม่ได้ รัฐบาลจะทำในสิ่งที่ประชาชนทำไม่ได้และจะต้องทำการพัฒนาสนับสนุนให้ประชาชนเกิดความสามารถทำในสิ่งที่เขาสามารถทำได้โดยอาศัยวิทยาการ ต่างๆ เมื่อเป็นเช่นนี้จะพอเห็นได้ว่า แม้ว่าทรัพยากรไม่เพิ่มขึ้น บริการสาธารณสุขที่จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานก็สามารถเข้าถึงประชาชน ได้ทุกคน

7. การแจกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เอดส์

ความสำคัญและความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับ “ผู้พิการ” โดยเน้นย้ำถึงศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชน (Dignity and human right) การได้รับความคุ้มครองที่เท่าเทียมกันไม่ถูกเลือกปฏิบัติ การมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลือจากรัฐ ภายใต้การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของผู้พิการ ชุมชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวม ยึดคนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปรับโครงสร้างองค์กร และการบริหาร ราชการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญและสะท้อนให้เห็นว่า รัฐตระหนักถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของ “ผู้พิการ” และสังคมไทยทุกคน การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ นั้น ต้องเป็นการทำงานแบบพหุภาคี ระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในด้านการพัฒนาและการสงเคราะห์ผู้พิการ กฎหมายได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

- **พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ.2537**

มาตรา 67 “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ”

- **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496**

มาตรา 50 “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ”

มาตรา 53 “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) กิจการที่ระบุไว้ในมาตรา 50”

มาตรา 56 “ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) กิจการที่ระบุไว้ในมาตรา 53”

- **พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540**

มาตรา 45 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขต องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

(1) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

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

ให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วม ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ

(13) จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณสุขการ

- **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นพ.ศ.2542**

มาตรา 16 “ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการ จัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(10) การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส”

มาตรา 17 “ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการ จัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส” ดังนั้น ด้วยการตระหนักถึงพันธกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ตามรัฐธรรมนูญฯ กฎหมาย และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการตระหนักถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมที่อาจรุนแรงมากขึ้นในอนาคต การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาผู้พิการ อันเป็นดัชนีชี้วัดทางสังคมประการหนึ่ง ควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีของประเทศ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดทำ “มาตรฐานการพัฒนาและสงเคราะห์ผู้พิการ” ขึ้นเพื่อเป็นคู่มือแนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์ นโยบาย โครงการ และกิจกรรม ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นองค์กรของ “รัฐ” ที่ใกล้ชิดกับผู้พิการที่สุด เพื่อให้ “ผู้พิการ” ในฐานะ “พลเมือง” ของประเทศได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และทั่วถึง ภายใต้การสร้างความจิตสำนึกสาธารณะ การมีส่วนร่วมของผู้พิการ ครอบครัวผู้พิการ สมาชิกในชุมชน ท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้ายคือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลผลิตมากคือรายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากรวัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุและยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ ทำให้ภาระมากขึ้นไม่เป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลกำหนดการเตรียมความพร้อมของสังคมผู้สูงอายุโดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปี มากขึ้นเนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศมีอัตราน้อย ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 .ในปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ. 2563 (UN : 1999) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุในวัยทำงานต้องดูแลผู้สูงอายุ แสดงว่า ปี 2533 มีประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15- 59 ปี) 10 คน ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และประมาณการว่า ในปี 2563 ภาระของประชากรวัยทำงานในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประชากรวัยทำงาน 4 คน จะต้องดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : 2543) ผลคือรัฐมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุน้อยลง ผลการสำรวจผู้สูงอายุในปี 2545 พบว่า ประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 20.7 เป็นผู้ยากจน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปีต่อคน (ศิริวรรณ ศิริบุญ ; ขนตติ มลิินทางกูร : 2551) โครงการเบี้ยยังชีพเริ่มต้นปี 2536 อยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ จัดสรรให้ผู้สูงอายุทุกจังหวัด หมู่บ้านละ 3-5 คน ในระยะแรกการดำเนินงานของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ และเมื่อรัฐบาล

ได้กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้กรมประชาสงเคราะห์ ถ่ายโอนภารกิจมาให้กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น และกรุงเทพมหานครดูแลแทน การติดตามผลการดำเนินงานเบี้ยยังชีพ อาศัยกลไกของคณะกรรมการ ผู้สูงอายุแห่งชาติ และในส่วนภูมิภาคจะมีสำนักงานพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นหน่วยงาน ประสานในระดับพื้นที่ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : 2550) และเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีอนุมัติเพิ่มเงินต่อเดือน แต่รวมกันไม่เกิน 1,000 บาท โดยจัดสรรงบประมาณให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับคือผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส

ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้ายคือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลิตผลมากคือรายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากร วัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุและยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ ทำให้ภาระมากขึ้นไม่เป็นที่ผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลกำหนดการเตรียมความพร้อมของสังคมผู้สูงอายุโดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปี มากขึ้นเนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศมีอัตราน้อย ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 .ในปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ. 2563 (UN : 1999) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุในวัยทำงานต้องดูแลผู้สูงอายุ แสดงว่า ปี 2533 มีประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15- 59 ปี) 10 คน ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และประมาณการว่า ในปี 2563 ภาระของประชากรวัยทำงานในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประชากรวัยทำงาน 4 คน จะต้อง ดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ : 2543) ผลคือรัฐมีรายจ่ายในการดูแลเรื่องการประกันสังคม สุขภาพ และสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัว สมาชิกของครอบครัวจะทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุ น้อยลง ผลการสำรวจผู้สูงอายุในปี 2545 พบว่า ประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 20.7 เป็นผู้ยากจน มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อปีต่อคน (ศิริวรรณ ศิริบุญ ; ชเนตตี มลินินทางกูร : 2551) โครงการเบี้ยยังชีพเริ่มต้นปี 2536 อยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ จัดสรรให้ผู้สูงอายุทุกจังหวัด หมู่บ้านละ 3-5 คน ในระยะแรกการดำเนินงานของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ และเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้กรมประชาสงเคราะห์ ถ่ายโอนภารกิจมาให้กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น และกรุงเทพมหานครดูแลแทน การติดตามผลการดำเนินงานเบี้ยยังชีพ อาศัยกลไกของคณะกรรมการ ผู้สูงอายุแห่งชาติ และในส่วนภูมิภาคจะมีสำนักงานพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นหน่วยงาน

ประสานในระดับพื้นที่ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : 2550) และเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีอนุมัติเพิ่มเงินต่อเดือน แต่รวมกันไม่เกิน 1,000 บาท โดยจัดสรรงบประมาณให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับคือผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

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

แหวมะ จินาแวงและอริยา คูหา (2553) ใว้วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภออยู่งอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($X = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ร้อยละ 0.05

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับ บริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัตราค่าไม่ตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับ

ผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมในเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

สโรชา แพรภาษา (2549) ไตวิจัย เรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอันดับมากที่สุดคืองานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่นการซ่อมเกรดปรังถนน ปรับพื้นที่ขุดลอกแหล่งคูคลองมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.60 ส่วนอันดับสุดท้ายคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.40

จรรยา เจียมหาทรัพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับปัจจัยความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่รับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2549) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิ ถิ่นกำเนิดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วรุณช บวรนนท์เดช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มาใช้บริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 - 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ยื่นคำร้องเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม มากขึ้น แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญกำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี ” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน 188 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายชื่อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

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

กันยารัตน์ พงษ์อุทุม (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุจำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามส่วนใหญ่ 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) ผลการ

เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากร ศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับ การศึกษาความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ส านักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ นั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและเวลาที่ไปใช้ บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความ พึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการ กับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมี ความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส านักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจ ออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ กรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ สมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ 1. ประชาชนที่มี การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลง ภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่ง

อำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรม และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขต กรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลง ภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

โกมล ปานแจ่ม (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัย ส่วนบุคคลได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ รายได้และทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 200 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานในการบรรยาย ทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติและ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี ของเซฟเฟ ผลการวิจัย พบว่าลูกค้าร้อยละ 29.86 มาใช้บริการด้านสินเชื่อร้อยละ 38.73 ด้านเงินฝากร้อยละ 14.79 มาใช้บริการการประกัน และร้อยละ 16.62 มาใช้บริการอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มี อายุ 40-49 ปี การศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/เดือน หรือต่ำกว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไป น้อย คือ ด้านการปฏิบัติของพนักงาน ด้านเครื่องมือ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการต้อนรับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับและ ด้านสถานที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและด้านเครื่องมือไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านการตลาดที่ต่างกัน ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านเครื่องมือต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่ต่างกันการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมากต่อไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านจาก “ระดับมาก” ให้เป็น “ระดับมากที่สุด”

สุวัชรีย์ พุกขมาศ (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 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การบริการข้อมูลมีความทันสมัยความสะดวกที่ได้รับจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน การจัดลำดับก่อน – หลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน และความเหมาะสม เงื่อนไขในการบริการเงิน ฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลางได้แก่จำนวนพนักงาน ในการบริการและความสามารถแนะนำ และเชิญชวนใช้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามี ทางเข้าสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการและความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

ดารี สติตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับ ผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทาง ในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและ พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัด กิจกรรม ส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้า มาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย การส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคม และ ประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับ เวลามากที่สุด แลในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

โสภณ วีระวัฒนยิ่งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อโดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็ว และตรงเวลา ช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่าเดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตัวโดยสารร่วม การเดินทางหลายสถานที่ในวันหนึ่งวัน และอันดับสี่ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความ สะดวก สบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุมเนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ใน การใช้รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ มาแล้วอาจจะมั่นใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญ ด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมา

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

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ มีประชากรทั้งสิ้น 4,620 คน แยกเป็นชาย 2,284 คน เป็นหญิง 2,336 คน และมีจำนวนครัวเรือน 1,694 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากร 36 คน ต่อตารางกิโลเมตร ดังนี้ (ข้อมูลจากระบบสถิติทางการทะเบียน เมษายน พ.ศ. 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

n = จำนวนประชากร

N = กลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{4,620}{1 + (4,620 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{4,620}{12.55}$$

$$= 369 \text{ คน}$$

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 4,620 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 369 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 380 คน

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์)

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565

การสร้างเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

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

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ

1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์)

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) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.88

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง จำนวน 380 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิมาเลขคณิต เป็นต้น

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

เมื่อ \bar{X} แทน = ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม
 N แทน = จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

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

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

หรือ

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ค่าคะแนน
	n	แทน	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม
	Σ	แทน	ผลรวม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

1. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้

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

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

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

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	D	แทน	ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	ΣD	แทน	ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ละค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมการแปลความหมายดังนี้

คะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก

คะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย

คะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 380 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านป้องกันสาธารณภัย
4. งานด้านบริการสังคมและคุณภาพชีวิต

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

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

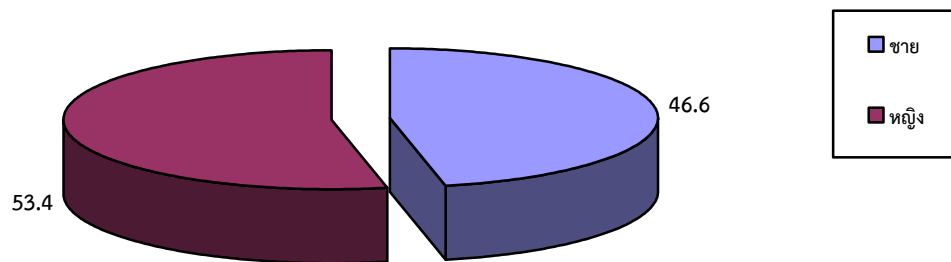
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 380 คน จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์)

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	177	46.60
หญิง	203	53.40
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60

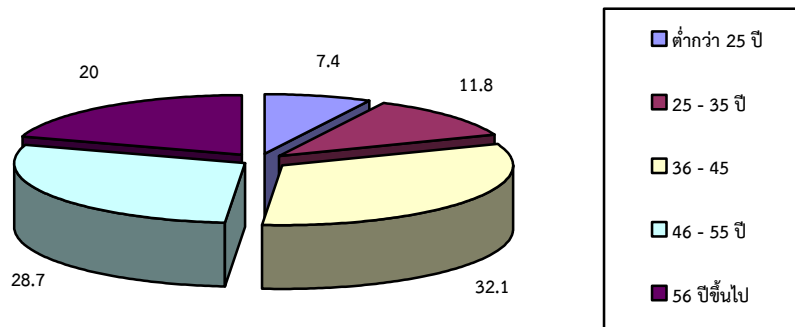


ภาพที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	28	7.40
25 – 35 ปี	45	11.80
36 – 45 ปี	122	32.10
46 – 55 ปี	109	28.70
56 ปีขึ้นไป	76	20.00
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมามีอายุ 46 – 55 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ 25 – 35 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

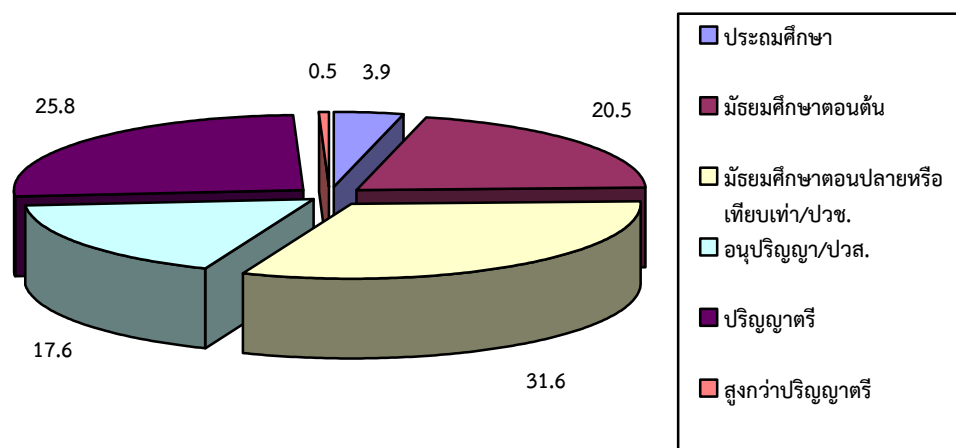


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	15	3.90
มัธยมศึกษาตอนต้น	78	20.5
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	120	31.60
อนุปริญญา /ปวส.	67	17.60
ปริญญาตรี	98	25.80
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ระดับประถมศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

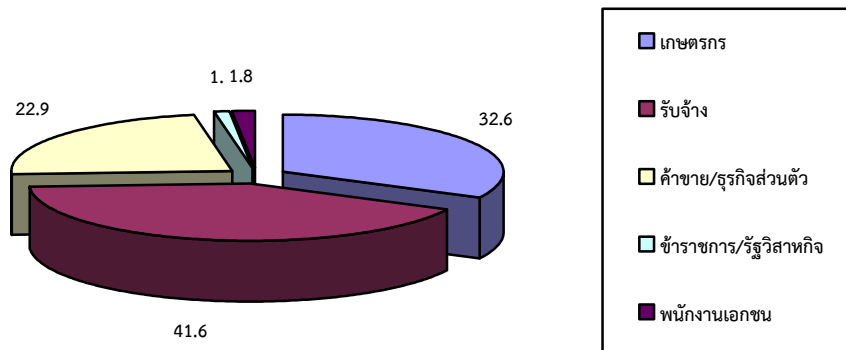


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	124	32.60
รับจ้าง	158	41.60
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	87	22.90
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.10
พนักงานบริษัท	7	1.80
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 พนักงานบริษัท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และ

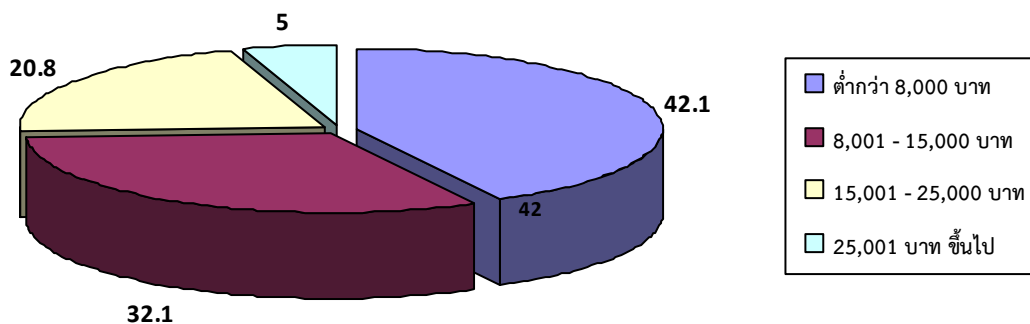


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	160	42.10
8,001 – 15,000 บาท	122	32.10
15,001 – 25,000 บาท	79	20.80
25,001 บาทขึ้นไป	19	5.00
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมา คือ รายได้ 8,001 – 15,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

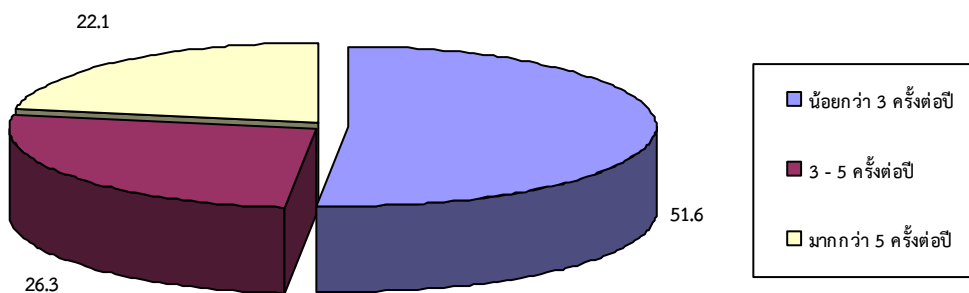


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจาก อบต. โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	196	51.60
3 - 5 ครั้งต่อปี	100	26.30
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	84	22.10
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมา คือ 3 - 5 ครั้งต่อปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10



ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล
วังไผ่

ตารางที่ 7 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	— X	S.D.	การแปลผล
1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.750 (95.00)	0.48	มากที่สุด
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.75 (95.00)	0.49	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.73 (94.60)	0.50	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77 (95.40)	0.46	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74 (94.80)	0.49	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.76 (95.20)	0.49	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.752 (95.04)	0.46	มากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.73 (94.60)	0.49	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76 (95.20)	0.45	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80 (96.00)	0.43	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72 (94.40)	0.50	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	4.760 (95.20)	0.47	มากที่สุด
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.80 (96.00)	0.47	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76 (95.20)	0.47	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78 (95.60)	0.45	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วย)	4.766 (95.32)	0.47	มากที่สุด

เอตส์)			
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.77 (95.40)	0.48	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75 (95.00)	0.49	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78 (95.60)	0.48	มากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77 (95.40)	0.45	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.76 (95.20)	0.49	มากที่สุด
รวม	4.757 (95.14)	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.757 คิดเป็นร้อยละ 95.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอตส์) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ที่ 4.766 คิดเป็นร้อยละ 95.32 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.760 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 คิดเป็นร้อยละ 95.04 และความพึงพอใจในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)								
1. ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตฯ มีความเหมาะสม	290 (76.30)	78 (20.50)	12 (3.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73 (94.60)	0.51	มากที่สุด
2. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	301 (79.20)	72 (18.90)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77 (95.40)	0.46	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน	293 (77.10)	76 (19.90)	11 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.49	มากที่สุด
4. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร	297 (78.20)	71 (18.60)	12 (3.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.50	มากที่สุด
5. มีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย	293 (77.10)	77 (20.30)	10 (2.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74 (94.80)	0.49	มากที่สุด
รวม						4.750 (95.00)	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.77 รองลงมา คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านรายได้หรือภาษี”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านรายได้หรือภาษี								
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	290 (76.30)	80 (21.10)	10 (2.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73 (94.60)	0.49	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	297 (78.20)	77 (20.30)	6 (1.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.45	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	309 (81.30)	66 (17.40)	5 (1.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (96.00)	0.43	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	285 (75.00)	84 (22.10)	11 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (94.40)	0.50	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ	296 (77.90)	76 (20.00)	8 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
รวม						4.752 (95.04)	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.80 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการงานด้านสาธารณสุข”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การให้บริการงานด้านสาธารณสุข								
1.การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน สุขภาพอนามัยแก่ประชาชน การรณรงค์และเฝ้าระวัง โรคติดต่อ	295 (77.60)	76 (20.00)	9 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.48	มาก ที่สุด
2.มีการประชาสัมพันธ์การ โครงการฯ อย่างทั่วถึง	316 (83.20)	52 (13.70)	12 (3.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (96.00)	0.47	มาก ที่สุด
3.สนับสนุนให้ประชาชนมี พฤติกรรมการป้องกัน โรคติดต่ออย่างเหมาะสม	298 (78.40)	74 (19.50)	8 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.47	มาก ที่สุด
4.มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ ในการให้ความช่วยเหลือ	304 (80.00)	69 (18.20)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.45	มาก ที่สุด
5.การให้บริการของ อสม.มี ความเหมาะสม มีการตรวจ เยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่าง สม่ำเสมอ	296 (77.90)	74 (19.50)	10 (2.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.48	มาก ที่สุด
รวม						4.760 (95.20)	0.47	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.760 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.80 รองลงมา คือ มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.78 และสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์)								
1. การให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ	295 (77.60)	76 (20.00)	9 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
2. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม	316 (83.60)	52 (13.70)	12 (3.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (96.00)	0.47	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ	298 (78.40)	74 (19.50)	8 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.47	มากที่สุด
4. การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา	304 (80.00)	69 (18.20)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.45	มากที่สุด
5. มีการให้บริการรับเรื่องคำร้องด้านผู้สูงอายุ /คนพิการรวดเร็วและอย่างเหมาะสม	296 (77.90)	74 (19.50)	10 (2.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
รวม						4.768 (95.36)	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.768 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.80 รองลงมา คือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.78 และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ใน คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์)

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 380 คน โดยใช้วิธีการ สุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ พรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการ วิจัยได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.757 คิดเป็นร้อยละ 95.14

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ที่ 4.766 คิดเป็นร้อยละ 95.32 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.760 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.752 คิดเป็นร้อยละ 95.04 และความพึงพอใจในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.750 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับและหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ จากเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.77, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.40, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โตะเก้าอี้ รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.76 และ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.20 และ 95.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง รองลงมา คือ มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกันการโรคติดต่ออย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม รองลงมา คือ การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการตรงต่อเวลา และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่าง ๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ / คนพิการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80, 4.78 และ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.00, 95.60 และ 95.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

ด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ผู้บริหารควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนา กำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป
2. ผู้บริหารควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง
3. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่างๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่
4. ผู้บริหารควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่น ๆ
2. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป
3. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ
4. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน
5. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล

บรรณานุกรม

- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). สรุปข้อมูล อปท ทั่วประเทศ.
<http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp> (เข้าถึงเมื่อ 3 สิงหาคม 2565)
- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของ
สำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์
 ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนารัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). **สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร:
 สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- กันยรัตน์ พฤษอุดม. (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/2013-05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-
 07-36-19?showall=1&limitstart=](http://www.sk-ad.ago.go.th/index.php/2013-05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-07-36-19?showall=1&limitstart=)
- จรรยา เจียมหาทรัพย์. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างคาร์ฟูร์
 สาขาเชียงใหม่**. ค้นคว้าอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานันท์ ภาคุ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศ
 หล้า**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้าน
 สมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยญวัณณ์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ

ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ปัญหาพิเศษ
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชุตินมณฑน์ วิมลชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คำริ สติเสมากุล. (2558). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของ
ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

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

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

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

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

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

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

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คั่นวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก
เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.** กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและ
พัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

พรรณี ชุตินมณฑนา. (2555). **การบริการดีเป็นอย่างไร.**

<http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2565).

พวงทอง ปานสายลม. (2549) “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.**” การศึกษา

คันคว่ำอัสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2565).

พินธุ์ เพชรรัช. (2548) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.”

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร

พัสดุบริษัท ทีโอทีจากัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). การจัดการทรัพยากรคน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์

วิทยุ โสธร.(2546). **หลักการบริหารการศึกษา.** กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์คุรุสภา.

ภัทริน โหลสกุล. (2548) “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับ

ปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป
, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด

(มหาชน) สาขานนพระราม 9.”การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อย

ล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,
มหาลัทยเกษตรศาสตร์.

วรรณภา รัชตารมย์. (2549). “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงใน

การทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”,

ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วรรณช บวรนนทเดช. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม

ภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์. (2551). การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการ

ด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สุนัยรังสิต. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2551). **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ,**

<http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565).

- วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณสุขอุทยานสวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service), พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.
- วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยูงอ. วารสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 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, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี แอลบุ๊กส์, หน้า 66.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, กรุงเทพฯ :
- สโรชา แพร์ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด ฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุวัชรีย์ พุกขมาศ .(2552). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, พฤษภาคม 2552.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2553). **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2550). **บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- โสภณ วีระวัฒน์ยิ่งยง. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, 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.
- องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่. (2563). <http://www.wangphai.go.th/index.php> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2565).
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม การเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Bess. B. M. (1997). Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries American: Psychologist. 52. 130-139.
- Domjan, M. (1996). The Principles of Learning and Behavior Belmont. California: Thomson Wadsworth.

- Good, C. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education (3rd ed.)**. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books,), p. 99.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw-Hill.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary (6th ed.)**. London, England : Oxford University.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). **Utilization of mass communications by the individual**. London: Sage.
- Katz, E. and D. Brenda. (1973). **Bureaucracy and the Public**, New York : Basic Books, p.19.
- Kidd, J. R. (1973). *How Adults Learn*. New York : Association Press.
- Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 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.

ภาคผนวก

() น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี () 3 – 5 ครั้งต่อปี () มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ จำแนกตามภาระงาน
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)					
1. ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตฯ มีความเหมาะสม					
2. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน					
4. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร					
5. มีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ จำแนกตามภาระงาน
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี					
6.ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของ เจ้าหน้าที่และพนักงาน					
7.การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
8. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
9. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใน ด้านการเสียภาษี					
10. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการ ให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ จำแนกตามภาระงาน
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านงานให้บริการสาธารณสุข					
11.การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ ประชาชน การรณรงค์และเฝ้าระวังโรคติดต่อ					
12.มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างทั่วถึง					
13.สนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมป้องกัน โรคติดต่ออย่างเหมาะสม					
14.มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการในความ ช่วยเหลือ					
15.การให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มี การตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ จำแนกตามภาระงาน
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์)					
16. การให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ					
17. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มีความเหมาะสม					
18. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่างๆ ในด้านการขอรับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ					
19. การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ ตรงต่อเวลา					
20. มีการให้บริการรับเรื่อง คำร้องด้านผู้สูงอายุ /คนพิการรวดเร็วและอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่