



## รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า  
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

.

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2563

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 3) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ(Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46–55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยเฉลี่ยต่อปี เฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.573 โดยในภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.47

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.91 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.78 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.25 และความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.98 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต เทศบาลมีความสว่าง รongลงมา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟฟ้าสาธารณะ และประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59, 4.55 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.80, 91.00 และ 90.80 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต รongลงมาคือ มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63, 4.62 และ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 92.40 และ 91.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตพื้นที่ มีเพียงพอต่อความต้องการ รongลงมาคือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง และการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.64, 4.61 และ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 92.80, 92.20 และ 91.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา รongลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และมีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65, 4.60 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 93.00, 92.00 และ 90.60 ตามลำดับ

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมินจนส่งผลให้การประเมินครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของรายงานการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษา

คณะผู้ดำเนินการ  
กันยายน 2563

## สารบัญ

|                                                        | หน้า      |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| บทคัดย่อ                                               | ก         |
| กิตติกรรมประกาศ                                        | ค         |
| สารบัญ                                                 | ง         |
| สารบัญตาราง                                            | ฉ         |
| สารบัญภาพ                                              | ช         |
| <b>บทที่1 บทนำ</b>                                     | <b>1</b>  |
| ความเป็นมาและความสำคัญ                                 | 1         |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                | 2         |
| ขอบเขตการวิจัย                                         | 2         |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ                                      | 3         |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                              | 3         |
| กรอบแนวคิดการวิจัย                                     | 4         |
| <b>บทที่2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>                      | <b>5</b>  |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์             | 6         |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                             | 14        |
| รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น                  | 27        |
| กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น                               | 27        |
| องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า                           | 29        |
| ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ                                   | 38        |
| การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ | 40        |
| การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล                  | 45        |
| งานป้องกันและสาธารณสุขภัย                              | 53        |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                  | 57        |
| <b>บทที่3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>                       | <b>65</b> |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                | 65        |
| การสร้างเครื่องมือในการวิจัย                           | 66        |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล                                | 67        |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้                       | 68        |

## สารบัญ(ต่อ)

|                                                                                            | หน้า      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>บทที่4    ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                                                      | <b>70</b> |
| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                             | 71        |
| ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า        | 77        |
| <b>บทที่5    สรุปผลการวิจัย</b>                                                            | <b>83</b> |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                                                          | <b>86</b> |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                             |           |
| แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี |           |
| ภาพการเก็บข้อมูล                                                                           |           |
| ประวัติผู้วิจัย                                                                            |           |

## สารบัญตาราง

|             |                                                                                                                                  | หน้า |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 1  | จำนวนประชากร                                                                                                                     | 65   |
| ตารางที่ 2  | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ                                                                                  | 71   |
| ตารางที่ 3  | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ                                                                                  | 72   |
| ตารางที่ 4  | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา                                                                              | 73   |
| ตารางที่ 5  | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ                                                                                | 74   |
| ตารางที่ 6  | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน                                                                  | 75   |
| ตารางที่ 7  | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าโดยเฉลี่ยต่อปี                           | 76   |
| ตารางที่ 8  | สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า                                                              | 77   |
| ตารางที่ 9  | จำนวน ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรื่อง “ไฟฟ้าสาธารณะ”                      | 79   |
| ตารางที่ 10 | จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ”         | 80   |
| ตารางที่ 11 | จำนวน ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล” | 81   |
| ตารางที่ 12 | จำนวน ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย”    | 82   |

## สารบัญภาพ

|          |                                                                                                                     | หน้า |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาพที่ 1 | กรอบแนวคิดการวิจัย                                                                                                  | 4    |
| ภาพที่ 2 | การบริหารจัดการขยะมูลฝอย                                                                                            | 48   |
| ภาพที่ 3 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ                                                                     | 71   |
| ภาพที่ 4 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ                                                                    | 72   |
| ภาพที่ 5 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา                                                                | 73   |
| ภาพที่ 6 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ                                                                   | 74   |
| ภาพที่ 7 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน                                                    | 75   |
| ภาพที่ 7 | จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดหญ้าอำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี | 76   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบ การใช้อำนาจอธิปไตยและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขการและสาธารณสุขการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยัง กำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินโดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนา คุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการ ทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐ ใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงาน ของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าวจึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้าง หน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ คล่องตัวในการบริหารจัดการซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญ ในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์การปกครองท้องถิ่น มีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่นและมีการ บูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ตั้งอยู่ที่ 999 หมู่ที่ 4 ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันตกประมาณ 20 กิโลเมตร โดยตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้ามียุทธศาสตร์ที่สำคัญในการจัดบริการ สาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นทั้งด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจ หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลาดหญ้าในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีใน 4 ภาระงาน ได้แก่ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
3. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
4. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 โครงการ คือ

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 3) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**ตัวแปรอิสระ** คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 3) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจำนวน 7 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 23,7661 คน

2) ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2563 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2563

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางที่ดีความรู้สึกชอบความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ใน 4 ด้าน คือ

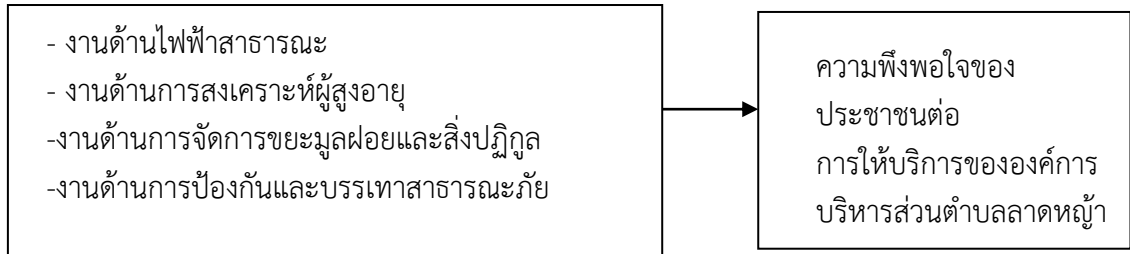
- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 3) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สว.รชการภาครัฐและเอกชน ประชาชนในชุมชนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลการประเมินระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการประเมินเพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 2

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง 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
  - 2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. รัฐธรรมนูญและการปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 3.1 การปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
4. ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ
5. การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ
6. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
7. งานป้องกันและสาธารณภัย
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสาร ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

### 1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

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

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

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

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการ เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

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

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการ 15 ที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง

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

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือ กลับมาใช้บริการซ้ำ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

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

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

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้ใช้บริการ

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

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า 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) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ 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 และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกันที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครู ในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะ หักเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกร่วมกันกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วม อย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของ โรงเรียนสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของ สังคม ความต้องการเห็นค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของ ตนเอง

### 1.3 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจ ใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำการอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

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

สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980, p. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการ ที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้ บรรลุผลสำเร็จ” ไมเคิล คอมแจน (Domjan 1996, p. 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่ม พฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตื่น รนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็น เพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขาน รับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงาน ตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

### 1.4 แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดใน แต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคล สภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำ กิจกรรม นั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด

2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ นั้น

3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่นค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็แรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็ทำงานด้วยความทุ่มเท

5. ความมุ่งมั่นที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่ต่างต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่นตั้งใจทำงาน เพื่อไ้ขึ้นเงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

### 1.5 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

#### 1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการฯลฯสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

#### 2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งที่ผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง ค่าชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้นที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือการเก้บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัวจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

#### ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวห้อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

### 1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น และวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

### 2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือ แรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดง ออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

### แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่น ในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

### สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

### การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

### การคาดหวัง (Expectancy)

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

ผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

### การตั้งเป้าหมาย (goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจนที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันเพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

### 1.6 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์

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

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

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป
2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need Expectation of The Mass Media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

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

### 1.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

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

#### ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

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

สรุป Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

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

### 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจดังมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample 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 ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการ สัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

## 2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับที่ ให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลา และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือ ความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความ สะดวกในเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัมณกร, 2550)

## 2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการ ให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความ พึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายชนิด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการ สังเกต

- 1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
- 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะ จูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- 3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมา ขอรับบริการ เป็นต้นผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ภูนาศ, 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

## 2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

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

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

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

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

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

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

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

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

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

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เจมส์ แมคคูลลูจ James S. McCullough ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Services Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เณลิมจิรรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความ สอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความ คาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชุติวฒนาธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็น การบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า " SERVICE " มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจ ขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของ ผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความ ต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทัน กับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

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

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุม การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่าง แท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจาย ผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควร สร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตนและความ รับผิดชอบของผู้ให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคล และทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของคน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไร รัฐบาลจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้น ปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการ นั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลสัมฤทธิ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลสัมฤทธิ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลสัมฤทธิ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

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

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดย สะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นสำคัญด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับ บริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

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

Millet (1954, อ้างถึงใน 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 พงทอง ปานสายลม, 2547, หน้า 8) ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ และ ลูกค้ายี่ห้อหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 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 คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและมีอัตราค่าไม่ต้อร้งาม
- 3) R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาพร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ
- 4) V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ
- 5) I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยนให้เกียรติลูกค้าเสมอ
- 6) C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัตราค่าของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง
- 7) E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการ มียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

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

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่นำเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นผลิตภัณฑ์บริการจะใช้กับธุรกิจบริการทุกประเภทที่มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยวธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ

2. ราคา (Price) คือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือบริการ ค่าจ้าง แรงงาน การใช้ความคิดสร้างสรรค์ 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 การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมาน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนั้นนอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ 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) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้รับการบริการนั้นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548)

### 3. รัฐธรรมนูญและกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 3.1 กฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น

##### รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ. 2550

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

1. บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ
2. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่
3. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น
4. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ
5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน
6. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม
7. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระ เพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด
8. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนด ให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้ แก่ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ในมาตรา 7 จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69 - 71 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด

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

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

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

3.4 ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด เป็นลักษณะที่กฎหมายเปิดกว้างให้รัฐบาลจัดตั้งหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นซึ่งมีรูปแบบพิเศษหรือรูปแบบที่แตกต่างจากรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และสุขาภิบาลขึ้นได้ ปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้มีหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 3 รูปแบบ ได้แก่

3.4.1) กรุงเทพมหานครมี 1 แห่ง จัดตั้งในปี พ.ศ. 2518 ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไข 28 เพิ่มเติมอีกหลายฉบับ 39 ปัจจุบันบริหารงานโดยใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542 (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5), 2546, [www.tambol.com](http://www.tambol.com))

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

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

### 3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

#### ประวัติความเป็นมา

สภาตำบลลาดหญ้าได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง รายชื่อสภาตำบลที่จะจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่มาตรา 95 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กำหนดให้กระทรวงมหาดไทย ประกาศรายชื่อสภาตำบลตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2515 ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (พ.ศ.2535 ถึง พ.ศ.2537) เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท ซึ่ง จะจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจึงประกาศให้สภาตำบลลาดหญ้า ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองกาญจนบุรี ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538

#### ด้านกายภาพ

##### แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอ

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ตั้งอยู่ที่ 999 หมู่ที่ 4 ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันตกประมาณ 20 กิโลเมตร โดยตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี กำหนดให้ตำบลลาดหญ้ามีอาณาเขต ดังนี้

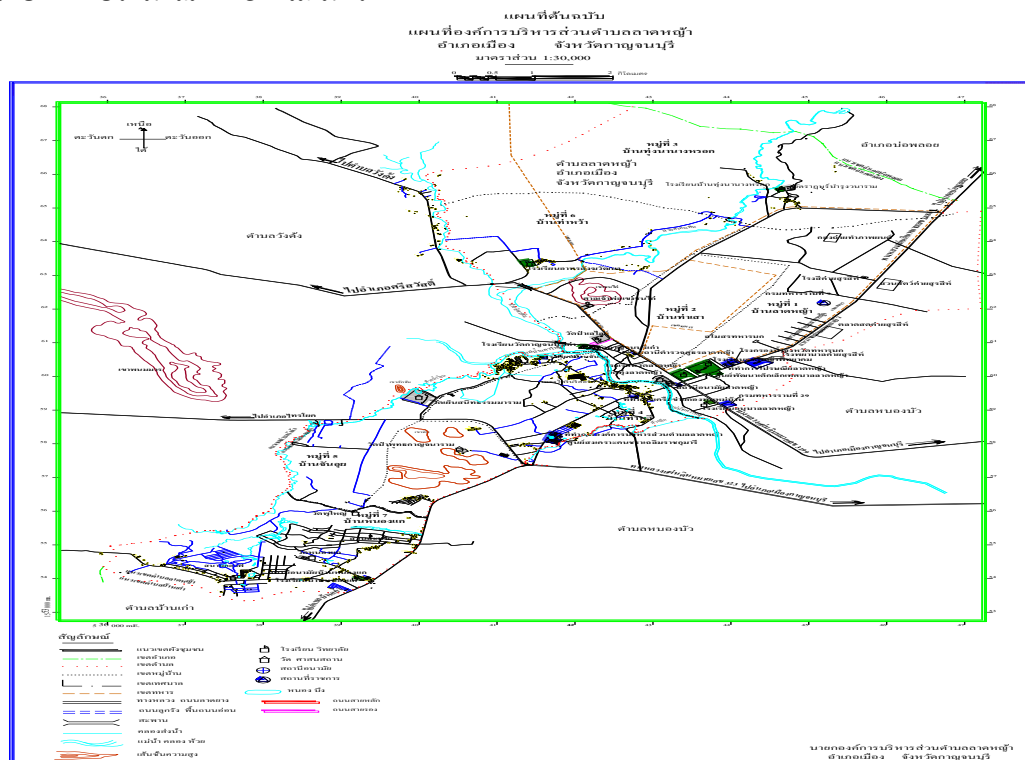
**ทิศเหนือ** ติดต่อกับตำบลวังดัง อำเภอเมืองกาญจนบุรี โดยแนวเขตเริ่มต้นจากสะพานข้ามลำตะเพินบนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3199 สายลาดหญ้า-น้ำตกเอราวัณ พิกัด เอ็น อาร์ 417627 ตามลำตะเพินไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงบริเวณปากลำห้วยพุกามซึ่งไหลลงลำตะเพินตามลำห้วยพุกามไปทางทิศเหนือจดเขตติดต่อกับบ้านหินลาด หมู่ที่ 7 ตำบลวังดัง พิกัด เอ็น อาร์ 403675 แล้วขึ้นจากแนวลำห้วยพุกามข้ามถนนลูกรังสายเขาชนไก่-บ้านท่าห่มไปจดกับสันช่องโลงที่พิกัด เอ็น อาร์ 410704 ตามสันเขาช่องโลงไปทางทิศตะวันออก สิ้นสุดที่สันเขาแหลม บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 424710 ระยะทางประมาณ 8.5 กิโลเมตร

**ทิศตะวันออก** ติดต่อกับบ้านหนองกุ่ม อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ตำบลแก่งเสี้ยน และตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี โดยแนวเขตเริ่มต้นจากสันเขาแหลม บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 424710 แล้วลงจากสันเขาแหลมไปทางทิศใต้ผ่านทุ่งนาและไร่ไปจดกับสันเขาล้านที่บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 477687 จากสันเขาล้านผ่านทุ่งนาและไร่ไปจดกับทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3086 สายลาดหญ้า-บ่อพลอย บริเวณกิโลเมตร ที่ 7 0.00 เมตร แล้วตามทางหลวงแผ่นดินไปสิ้นสุดที่บริเวณข้างโรงพยาบาลค่ายกาญจนบุรี บริเวณกิโลเมตรที่ 1 200 เมตร รวมระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร

**ทิศใต้** ติดต่อกับบ้านหนองบัว หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 3 ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี โดยแนวเขตเริ่มต้นบนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3086 สายลาดหญ้า-บ่อพลอย บริเวณกิโลเมตรที่ 1 200 เมตร ข้างโรงพยาบาลค่ายกาญจนบุรี แล้วลงจากทางหลวงแผ่นดินผ่านทุ่งนาไปจดกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 สายกาญจนบุรี-ลาดหญ้า ที่บริเวณหน้ากรมทหารราบที่ 29 บริเวณกิโลเมตรที่ 14 925 เมตร ลงจากทางหลวงแผ่นดินไปตามลำธารสาธารณะแล้วข้ามถนนลูกรังสาย

บ้านหนองบัว-บ้านลาดหญ้า ไปจดแม่น้ำแควใหญ่ไปทางทิศเหนือถึงบริเวณปากลำห้วยพุลีบซึ่งไหลลงแม่น้ำแควใหญ่ บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 450567 ตามลำห้วยพุลีบไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ จดกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 สายกาญจนบุรี-ทองผาภูมิ ตรงทางแยกเข้าบ้านเก่า แล้วตามทางหลวงหมายเลข 3229 สายกาญจนบุรี-บ้านเก่า ไปจนถึงกิโลเมตรที่ 18 550 เมตร เขตติดต่อกับบ้านหลังเขา หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านเก่า อำเภอเมืองกาญจนบุรี จึงลงจากทางหลวงตัดผ่านทุ่งนาและไร่ ไปจดกับสันเขาแก้วใหญ่ ที่บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 340490 เป็นจุดสิ้นสุดรวมระยะทางประมาณ 22.5 กิโลเมตร

**ทิศตะวันตก** ติดต่อกับบ้านท่าตาเสือ หมู่ที่ 6 ตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยแนวเขตเริ่มต้นจากสันเขาแก้วใหญ่ บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 340490 ตามสันเขาแก้วใหญ่ไปทางทิศเหนือจดสันเขาแก้วน้อยที่บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 349520 จากสันเขาแก้วน้อยตัดผ่านไร่ไปจดห้วยน้ำโจนที่บริเวณเชิงเขาพุกระพี้ พิกัด เอ็น อาร์ 348538 ตามลำห้วยน้ำโจน ไปทางทิศเหนือข้ามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 323 สายกาญจนบุรี-ทองผาภูมิ ไปจดกับแม่น้ำแควใหญ่ทางทิศเหนือของบ้านจันอูย หมู่ที่ 5 ตำบลลาดหญ้า บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 418594 ตามลำแม่น้ำแควใหญ่ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงบริเวณลำตะเพินจดกับแม่น้ำแควใหญ่ ที่บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 432600 แล้วตามลำตะเพินขึ้นไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงสะพานข้ามลำตะเพินบนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3199 สายลาดหญ้า-น้ำตกเอราวัณ บริเวณพิกัด เอ็น อาร์ 417627 เป็นจุดสิ้นสุด รวมระยะทางประมาณ 17.5 กิโลเมตร



**ภูมิประเทศ** สภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงพื้นที่ราบริมฝั่งแม่น้ำ มีภูเขาตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ 2 บริเวณ คือ เขาชนไก่ และเขาแก้วน้อย ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บางส่วนของหมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 นอกจากนี้ยังมีแม่น้ำแควใหญ่ไหลผ่านตอนกลางของพื้นที่ในแนวทิศเหนือไปยังทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้พื้นที่แบ่งออกเป็น 2 ฝั่งแม่น้ำ คือ หมู่ที่ 1,2,3 และหมู่ที่ 6 อยู่ฝั่งทางทิศตะวันออกของแม่น้ำ หมู่ที่ 4,5 และหมู่ที่ 7 อยู่ทางฝั่งทิศตะวันตกของแม่น้ำ สำหรับการใช้ประโยชน์ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรกรรมประเภท พืชไร่ พืชสวน นาข้าว และเลี้ยงสัตว์ มีชุมชนอยู่อาศัยกระจายอยู่ทั่วไปและจะอาศัยอยู่หนาแน่นบริเวณริมสองฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ ส่วนการใช้พื้นที่เพื่อการพาณิชย์กรรม จะตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ซึ่งเป็นริสอร์ท บริเวณที่ราบจะเป็นสนามกอล์ฟ และอาคารพาณิชย์ต่างๆ จะอยู่ริมถนนสายกาญจนบุรี-น้ำตกเอราวัณ ถนนสายกาญจนบุรี-บ้านเก่า และถนนสายหลักในหมู่บ้าน

### ด้านการเมือง/การปกครอง

#### เขตการปกครอง

เขตการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้ามีพื้นที่ประมาณ 114 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นเนื้อที่ประมาณ 71,512 ไร่

#### จำนวนหมู่บ้าน 7 หมู่บ้าน ได้แก่

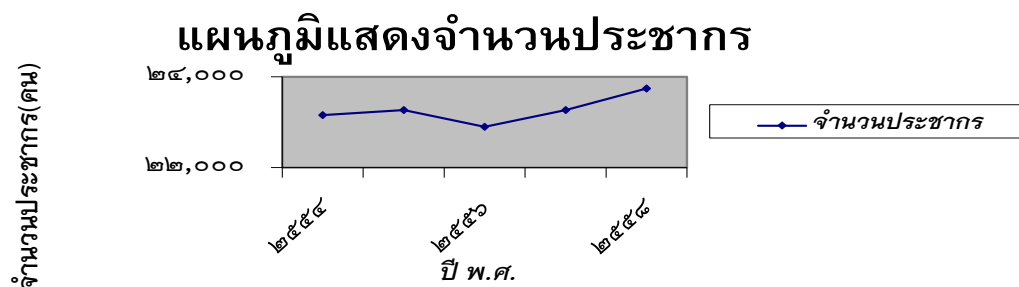
|                           |                       |
|---------------------------|-----------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า     | หมู่ที่ 2 บ้านท่าเสา  |
| หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางงหอก | หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี  |
| หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย      | หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว่า |
| หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก      |                       |

- จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 5 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 3,4,5,6 และ 7
- จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. บางส่วน 2 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 และ 2

#### ท้องถิ่นอื่นในตำบล

ในเขตตำบลลาดหญ้ามีท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลลาดหญ้า ซึ่งมีพื้นที่อยู่ในเขต หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 2

#### ประชากร



### จำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน ปี พ.ศ. 2562

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน     | จำนวนประชากร |       |        | จำนวน<br>ครัวเรือน |
|---------|------------------|--------------|-------|--------|--------------------|
|         |                  | ชาย          | หญิง  | รวม    |                    |
| 1       | บ้านลาดหญ้า      | 13,706       | 2,161 | 15,867 | 5,863              |
| 2       | บ้านท่าเสา       | 84           | 90    | 174    | 107                |
| 3       | บ้านทุ่งนางงหรอก | 702          | 753   | 1,455  | 421                |
| 4       | บ้านท่าหวี       | 1,182        | 1,312 | 2,494  | 1,010              |
| 5       | บ้านจันอูย       | 798          | 822   | 1,620  | 559                |
| 6       | บ้านท่าหว้า      | 556          | 434   | 990    | 314                |
| 7       | บ้านหนองแก       | 544          | 517   | 1,061  | 491                |
| รวม     |                  | 17,572       | 6,089 | 23,661 | 8,765              |

ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2562

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเมืองกาญจนบุรี

### จำนวน(หลังคาเรือน)

1. จำนวนบ้านทั้งหมด 8,220 ครัวเรือน
2. แยกตามประเภทบ้าน

| ประเภทบ้าน          | จำนวน(หลังคาเรือน) |
|---------------------|--------------------|
| บ้าน                | 3,154              |
| บ้านชั่วคราว*       | 5                  |
| แพ                  | 3                  |
| โรงพยาบาล           | 13                 |
| ค่ายทหาร            | 4,445              |
| โรงแรม              | 7                  |
| วัด                 | 4                  |
| สำนักสงฆ์           | 3                  |
| สถานศึกษา           | 4                  |
| โรงงาน              | 4                  |
| สถานสงเคราะห์       | 1                  |
| สำนักงาน            | 29                 |
| สถานที่ราชการ       | 275                |
| รัฐวิสาหกิจ         | 1                  |
| อื่นๆ               | 1                  |
| บ้านพักข้าราชการ    | 51                 |
| มูลนิธิ             | 1                  |
| บริษัท              | 14                 |
| ทะเบียนบ้านชั่วคราว | 199                |

ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ.2556

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเมืองกาญจนบุรี

รายงานจำนวนประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ประจำปี 2552

| จำนวนคนในครัวเรือน (คน) |       |        |       |        |
|-------------------------|-------|--------|-------|--------|
|                         | ชาย   |        | หญิง  |        |
|                         | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ปีเต็ม       | 18    | 14     | 77.78 | 4      |
| 1 ปีเต็ม - 2 ปี         | 79    | 39     | 49.37 | 40     |
| 3 ปีเต็ม - 5 ปี         | 211   | 100    | 47.39 | 111    |
| 6 ปีเต็ม - 11 ปี        | 463   | 237    | 51.19 | 226    |
| 12 ปีเต็ม - 14 ปี       | 281   | 139    | 49.47 | 142    |
| 15 ปีเต็ม - 17 ปี       | 332   | 191    | 57.53 | 141    |
| 18 ปีเต็ม - 25 ปี       | 785   | 418    | 53.25 | 367    |
| 26 ปีเต็ม - 49 ปี       | 2,413 | 1,216  | 50.39 | 1,197  |
| 50 ปีเต็ม - 60 ปี       | 789   | 386    | 48.92 | 403    |
| มากกว่า 60 ปีเต็มขึ้นไป | 574   | 279    | 48.61 | 295    |
| รวม                     | 5,945 | 3,019  | 50.78 | 2,926  |

สภาพทางสังคม

การศึกษา

1. โรงเรียนอนุบาล - แห่ง
2. โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง ได้แก่
  - 2.1 โรงเรียนบ้านทุ่งนนางหอรก “เพ็ญชาติอุปถัมภ์” ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนนางหอรก
  - 2.2 โรงเรียนบ้านท่าหวี ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
  - 2.3 โรงเรียนบ้านจันอูย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
  - 2.4 โรงเรียนบ้านหนองแก (สามัคคีวิทยา) ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
3. โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่
  - โรงเรียนเทพศิรินทร์ลาดหญ้า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง ได้แก่
  - 4.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กค่ายสุรสีห์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านลาดหญ้า
  - 4.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเย็นสนิทธธรรมาราม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
5. ห้องสมุดประชาชน - แห่ง
6. ศูนย์การศึกษาชุมชน - แห่ง
7. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 1 แห่ง ได้แก่
  - ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน บ้านทุ่งนนางหอรก หมู่ที่ 3

### สถาบันและองค์กรทางศาสนา

#### 1. วัด 6 แห่ง ได้แก่

- |                                        |          |           |                  |
|----------------------------------------|----------|-----------|------------------|
| 1.1 วัดเขารักษ์                        | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 1 | บ้านลาดหญ้า      |
| 1.2 วัดป่าเลไลยก์                      | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 2 | บ้านท่าเสา       |
| 1.3 วัดทุ่งนางนงหรง                    | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 3 | บ้านทุ่งนางนงหรง |
| 1.4 วัดวังกุ่ม                         | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 3 | บ้านทุ่งนางนงหรง |
| 1.5 วัดสุทธิกายจนาราม (วัดถ้ำเทวฤทธิ์) | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 4 | บ้านท่าหวี       |
| 1.6 วัดเย็นสนิทธรราม                   | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 5 | บ้านจันอุย       |
| 1.7 วัดหนองแก                          | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 7 | บ้านหนองแก       |

#### 2. สำนักสงฆ์ 5 แห่ง ได้แก่

- |                                     |                      |                  |
|-------------------------------------|----------------------|------------------|
| 2.1 สำนักสงฆ์ปฏิสังขรพระพุทธรูปใหม่ | ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 | บ้านทุ่งนางนงหรง |
| 2.2 สำนักสงฆ์พุโพธิ์                | ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 4 | บ้านท่าหวี       |
| 2.3 สำนักสงฆ์พุใหญ่                 | ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 7 | บ้านหนองแก       |
| 2.4 สำนักสงฆ์เขามิแก้วน้อย          | ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 7 | บ้านหนองแก       |

#### 3. ศาลเจ้าพ่อ 1 แห่ง ได้แก่

- |                      |                      |             |
|----------------------|----------------------|-------------|
| - ศาลเจ้าพ่อเขาชนไก่ | ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 6 | บ้านท่าหว้า |
|----------------------|----------------------|-------------|

### สาธารณสุข

#### 1. โรงพยาบาลของรัฐ 1 แห่ง ได้แก่

- |                        |          |           |             |
|------------------------|----------|-----------|-------------|
| - โรงพยาบาลค่ายสุรสีห์ | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 1 | บ้านลาดหญ้า |
|------------------------|----------|-----------|-------------|

#### 2. สถานพยาบาลเอกชน - แห่ง

#### 3. สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 2 แห่ง ได้แก่

- |                                           |          |           |             |
|-------------------------------------------|----------|-----------|-------------|
| 3.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดหญ้า    | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 1 | บ้านลาดหญ้า |
| 3.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองแก | ตั้งอยู่ | หมู่ที่ 7 | บ้านหนองแก  |

#### 4. ร้านค้ายาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง

#### 5. อัตราการมี และใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

### การสังคมสงเคราะห์

#### 1. สถานสงเคราะห์คนชรา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

สถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี หลวงพ่อดำไยอุบลรัตน์ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี

#### 2. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- |               |   |      |
|---------------|---|------|
| สถานีตำรวจ    | - | แห่ง |
| สถานีดับเพลิง | - | แห่ง |

## การบริการพื้นฐาน

### การคมนาคม

การคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า มีเส้นทางสายหลักผ่าน 2 สาย คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3199 (กาญจนบุรี-น้ำตกเอราวัณ) และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3086 (ลาดหญ้า-ด่านช้าง) นอกจากนี้มีถนนสายรองอีกคือ สายแยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 ไปทางแยกทางหลวงแผ่นดินสายกาญจนบุรี-ทองผาภูมิ

### การไฟฟ้า

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า มีไฟฟ้าเข้าถึงครบทั้ง 7 หมู่บ้าน

#### ประปาหมู่บ้าน จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่

1. ประปาหมู่บ้านวังกุ่ม ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนารอก มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 30 คร้วเรือน
2. ประปาหมู่บ้านทุ่งนางนารอก ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนามีจำนวนผู้ใช้น้ำ 286 คร้วเรือน
3. ประปาหมู่บ้านท่าหวี ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 454 คร้วเรือน
4. ประปาหมู่บ้านจันอูย (บ้านบน) ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 108 คร้วเรือน
5. ประปาโรงเรียนบ้านจันอูย ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 70 คร้วเรือน
6. ประปาหมู่บ้านบ้านโป่งกระต่าย ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 118 คร้วเรือน
7. ประปาหมู่บ้านท่าหว้า ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 61 คร้วเรือน
8. ประปาหมู่บ้านหลุมมะกอกตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 19 คร้วเรือน
9. ประปาหมู่บ้านหนองแก (บ้านล่าง) ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 82 คร้วเรือน
10. ประปาหมู่บ้านหนองแก (บ้านบน) ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 63 คร้วเรือน

### การโทรคมนาคม

- |                                        |   |                    |                  |
|----------------------------------------|---|--------------------|------------------|
| 1. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข              | 1 | แห่ง               | ได้แก่           |
| - ที่ทำการไปรษณีย์ตำบลลาดหญ้า ตั้งอยู่ |   | หมู่ที่ 1          | บ้านลาดหญ้า      |
| 2. หอกระจายข่าว                        | 5 | แห่ง               | ได้แก่           |
| 1.1 หอกระจายข่าวบ้านทุ่งนางนารอก       |   | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 | บ้านทุ่งนางนารอก |
| 1.2 หอกระจายข่าวบ้านท่าหวี             |   | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 | บ้านท่าหวี       |
| 1.3 หอกระจายข่าวบ้านจันอูย             |   | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 | บ้านจันอูย       |
| 1.4 หอกระจายข่าวบ้านท่าหว้า            |   | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 | บ้านท่าหว้า      |
| 1.5 หอกระจายข่าวบ้านหนองแก             |   | ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 | บ้านหนองแก       |

### ระบบเศรษฐกิจ

อาชีพ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รองลงมา ได้แก่ เกษตรกรรม อาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ฯลฯ

### การปลูสัตว์

1. ฟาร์มไก่ 3 แห่ง ได้แก่  
- บริษัทซีพี ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
2. ฟาร์มหมู 1 แห่ง ได้แก่  
- ฟาร์มหมู นายอุกเฉียว เฉลิมประเวศวงศ์ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี

- โรงงานอุตสาหกรรม 1 แห่ง ได้แก่  
- บริษัทเขมราชการสร้างจำกัด ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี

### การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. โรงแรมและสนามกอล์ฟ 5 แห่ง ได้แก่
  - 1.1 บ้านพุนทรพริสอร์ท ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
  - 1.2 เพชรไพลินรีสอร์ท ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
  - 1.3 บริษัทบิลเลียนสตาร์ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
  - 1.4 บริษัทไม้ด้ากอล์ฟคลับ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
  - 1.5 ภูฟ้าสวารีสอร์ท ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก
2. โรงเรียนขนาดเล็ก 2 แห่ง ได้แก่
  - โรงเรียนข้าวชุมชนตำบลลาดหญ้า ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
  - โรงเรียนข้าวของนายสมนึก พิสูตร ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านจันอูย
3. ตลาดนัด 1 แห่ง ได้แก่  
- ตลาดนัดบริเวณข้างศูนย์เครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 บ้านท่าหวี
4. ปั้มน้ำมันขนาดเล็ก 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก

### กองทุนหมู่บ้าน

รายชื่อกองทุนหมู่บ้านที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ตำบลลาดหญ้า

| ลำดับที่ | ชื่อกองทุน   | หมู่ที่ | ตำบล    | อำเภอ          | ทะเบียนอนุมัติเลขที่ |
|----------|--------------|---------|---------|----------------|----------------------|
| 364      | ลาดหญ้า      | 1       | ลาดหญ้า | เมืองกาญจนบุรี | 364                  |
| 181      | ท่าเสา       | 2       | ลาดหญ้า | เมืองกาญจนบุรี | 181                  |
| 367      | ทุ่งนางงหรือ | 3       | ลาดหญ้า | เมืองกาญจนบุรี | 367                  |
| 182      | ท่าหวี       | 4       | ลาดหญ้า | เมืองกาญจนบุรี | 182                  |
| 183      | จันอูย       | 5       | ลาดหญ้า | เมืองกาญจนบุรี | 183                  |
| 184      | ท่าหว้า      | 6       | ลาดหญ้า | เมืองกาญจนบุรี | 184                  |
| 565      | บ้านหนองแก   | 7       | ลาดหญ้า | เมืองกาญจนบุรี | 565                  |

ที่มา: ข้อมูลกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี

<http://cddweb.cdd.go.th/kanchanaburi/index1.ht>

### การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า มีแหล่งท่องเที่ยวเป็นธรรมชาติที่สวยงาม เช่น ริมฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ และบริเวณที่ราบใกล้ภูเขาและลำห้วย มีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกสบายที่สามารถเข้าถึงกันได้ อยู่ไม่ห่างจากศูนย์กลางการบริหารการปกครองของจังหวัดกาญจนบุรีมากนัก และมีธุรกิจเอกชนที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอยู่หลายแห่ง เช่น รีสอร์ทริมฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ ร้านอาหารและสนามกอล์ฟ นอกจากนี้ยังมีโบราณสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ อีกทั้งในด้านการพลอดรัก ก็มีสถานี่ดํารวญูธรลาดหญ้าดูแล ความสงบเรียบร้อย

### เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

#### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำธรรมชาติ

- |                    |       |                                                              |     |        |
|--------------------|-------|--------------------------------------------------------------|-----|--------|
| 1. แม่น้ำ          | จำนวน | 1                                                            | สาย | ได้แก่ |
| 1.1 แม่น้ำแควใหญ่  |       | ไหลผ่านหมู่ที่ 1, หมู่ที่2, หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 5 และหมู่ที่6 |     |        |
| 2. ลำน้ำ, ลำห้วย   | จำนวน | 2                                                            | สาย | ได้แก่ |
| 2.1 ลำห้วยลำตะเพิน |       | ไหลผ่านหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 6                                |     |        |
| 2.2 ลำห้วยน้ำโจน   |       | ไหลผ่านหมู่ที่ 5                                             |     |        |
| 3. บึงหนองอื่นๆ    | จำนวน | -                                                            | สาย |        |

#### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ ได้แก่

- |                                           |               |                                                 |              |        |
|-------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|--------------|--------|
| 1. ถังเก็บน้ำฝน                           | จำนวน 36 แห่ง | ใช้ได้ 35 แห่ง                                  | ชำรุด 1 แห่ง | ได้แก่ |
| 1.1 ถังเก็บน้ำฝน หมู่ที่ 2 บ้านท่าเสา     |               | จำนวน 5 ลูก                                     |              |        |
| 1.2 ถังเก็บน้ำฝน หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งนางนาก |               | จำนวน 9 ลูก                                     |              |        |
| 1.3 ถังเก็บน้ำฝน หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า    |               | จำนวน 11 ลูก                                    |              |        |
| 1.4 ถังเก็บน้ำฝน หมู่ที่ 7 บ้านหนองแก     | จำนวน 11 ลูก  | (ชำรุด 1 ลูก)                                   |              |        |
| 2. บ่อโยก                                 | จำนวน 4 แห่ง  | ได้แก่                                          |              |        |
| 2.1 บ่อโยกบ้านโป่งกระต่าย                 | 1 บ่อ         | ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านโป่งกระต่าย           |              |        |
| 2.2 บ่อโยกบ้านท่าหว้า                     | 3 บ่อ         | ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 บ้านท่าหว้า (ชำรุด 1 บ่อ) |              |        |
| 3. หอถังประปา                             | จำนวน 13 แห่ง | ใช้ได้ 12 แห่ง                                  | ชำรุด 1 แห่ง |        |

### ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### การนับถือศาสนา

-ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

#### ทรัพยากรธรรมชาติ

#### คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้ามีทรัพยากรธรรมชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม คือ บริเวณริมสองฝั่งแม่น้ำแควใหญ่จึงทำให้เกิดการก่อสร้างรีสอร์ทที่พัก และร้านอาหารและบริเวณที่ราบเชิงเขามีการก่อสร้างสนามกอล์ฟ รีสอร์ท และที่พัก

#### 4. ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

ไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง การติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่างระบบแรงต่ำ 220 - 230 โวลต์ (1 เฟส) และ 380 - 400 โวลต์ (3 เฟส) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลในบริเวณแนวถนนสายหลัก แนวถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร สะพาน สะพานลอยคนข้าม ทางเดินเท้า (ฟุตบาท) ทางม้าลาย สวนสาธารณะ ตลาด สนามเด็กเล่น ลานจอดรถสาธารณะ ลานกีฬาชุมชน ศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทาง และป้ายจอดรถประจำทาง (ไม่มีศาลา) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2547)

- ถนนสายหลัก หมายถึง ถนนสายหลักของท้องถิ่น เช่น ถนนที่ต่อเชื่อมกับทางหลวงแผ่นดิน ถนนในเขตชุมชนหนาแน่น เป็นต้น
- ถนนสายรอง หมายถึง ถนนต่อแยกจากถนนสายหลัก
- ทางแยก หมายถึง บริเวณที่ถนนสองเส้นหรือมากกว่ามาเชื่อมต่อกัน

##### อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

โคมไฟฟ้า (Luminaire) หมายถึง อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ประกอบด้วยหลอดไฟฟ้า และชุดประกอบเพื่อติดตั้งให้แสงสว่างแก่บริเวณที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วย

(ก) ตัวโคมไฟ ทำด้วยวัสดุที่ไม่ขึ้นสนิม ไม่ผุกร่อนและแข็งแรง ทนต่อดินฟ้าอากาศ เช่น อลูมิเนียมผสมหล่อขึ้นรูปด้วยแรงอัดสูง (Die cast Aluminum) หรือ วัสดุพลาสติกเสริมใยแก้ว (Glass-fiber Reinforced Polyester) เป็นต้น

(ข) ฝาครอบ อาจทำด้วยพลาสติกกระจายแสงแบบแผ่นแก้ว (Polycarbonate Toughened Flat Glass) หรือ กระจกอะคริลิก (Acrylic Glass) ซึ่งแสงจากหลอดไฟต้องผ่านได้สะดวกและต้องทนต่อรังสีอุลตราไวโอเล็ตด้วยแผ่นสะท้อนแสง ซึ่งติดตั้งเหนือและข้างหลอดไฟต้องเป็นแบบอลูมิเนียมคุณภาพสูง

(ค) ส่วนควบคุมจะอยู่ด้านหลังเพื่อใส่ปลั๊กสตาร์ทอิเกนิตอร์ (Ignitor) คาปาซิเตอร์และขั้วต่อสาย เนื่องจากโคมไฟถนนจะต้องติดตั้งนอกอาคาร จึงต้องมีการป้องกันแมลง ฝุ่น และน้ำเข้าสู่โคมไฟ ดังนั้น โคมไฟถนนจึงต้องมีระดับการป้องกัน (Degree of Protection) อย่างน้อยดังนี้

- ส่วนของหลอด (Lamp Compartment) IP 54
- ส่วนควบคุม (Control Gear Compartment) IP 23

IP (Ingress Protection) Ratings – IP Rating หมายถึง ดัชนีที่แสดงการป้องกันสิ่งแปลกปลอม เช่น ฝุ่นละออง หรือของเหลว ที่จะเล็ดลอดเข้าไปในดวงโคม โดยปกติจะแสดงเป็นตัวเลข 2 หลัก

การกำหนด IP Rating จะกำหนดในรูปแบบ ดังนี้ IP x y (z)

I P 1 2 แสดงค่าความสามารถในการป้องกันของเหลวแสดงค่าความสามารถในการป้องกันวัตถุเล็ดลอดเข้าภายในดัชนีแสดงค่าการป้องกันสิ่งแปลกปลอมไม่ให้เล็ดลอดเข้าไปในดวงโคม

ตัวเลขที่ 1 (x) หมายถึง การป้องกันของแข็ง เช่น เส้นลวด หรือวัสดุอื่น ๆ เช่น ฝุ่นละอองไม่ให้เข้าไปในดวงโคม ตัวเลขที่ 2 (y) หมายถึง การป้องกันของเหลวไม่ให้เข้าไปในดวงโคม

บางกรณีจะมีตัวเลขที่ 3 (z) หมายถึง การป้องกันการกระแทกจากภายนอก (Impact Protection)

ซึ่งปกติจะไม่ค่อยได้ใช้ในการกำหนดคุณสมบัติ ตัวอย่างเช่น IP52 หมายถึง การป้องกันฝุ่นได้ และป้องกันของเหลวที่ตกมาในแนวดิ่งและแนวที่ทำมุม 15 องศากับแนวดิ่งได้

กึ่งโคมไฟฟ้า (Rod หรือ Arm) หมายถึง อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับโคมไฟฟ้า และแป้นติดกึ่งโคม เพื่อยื่นออกไปให้แสงสว่างแก่บริเวณที่ต้องการ

แป้นติดกึ่งโคม (Bracket) หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดกับเสาไฟฟ้า ผนัง หรือกำแพงเพื่อยึดกึ่งโคมไฟฟ้า และโคมไฟฟ้า

หลอดไฟฟ้า หรือ ดวงโคม (Lamp) หมายถึง แหล่งกำเนิดแสงสว่าง มีหลายชนิดและสามารถเลือกใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้งาน เช่น หลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์ และหลอดแสงจันทร์ เป็นหลอดที่เหมาะสมสำหรับถนนสายรองและทางเท้า หลอดไฟฟ้าโซเดียมความดันต่ำ (Low Pressure Sodium Lamp) ซึ่งให้แสงสว่างในลักษณะสีเหลือง (Monochromatic Yellow Light) เหมาะสำหรับไฟถนนที่จุดทางแยก และเส้นทางที่มีทัศนวิสัยซึ่งยากแก่การมองเห็น เช่น ภาวะหมอกซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีหมอกกลางจัด หลอดไฟฟ้าโซเดียมความดันสูง (High Pressure Sodium Lamp) มีอายุการใช้งานยาวกว่าและให้สีเป็นธรรมชาติกว่า (Render Colours) เหมาะสำหรับพื้นที่ที่ต้องการความสว่างสดใส

อุปกรณ์ควบคุม (Control Switch) หมายถึง อุปกรณ์ควบคุมการ เปิด-ปิด ไฟฟ้าสาธารณะ มีหลายชนิด เช่น สวิตช์เวลา (Time Switch) สวิตช์ควบคุมด้วยแสง (Photo Switch) และสวิตช์ธรรมดา เป็นต้น

เสาไฟฟ้า หรือ เสาดวงโคม หมายถึง เสาที่ยึดกึ่งโคมและดวงโคมเพื่อให้ได้ความสูงตามต้องการ อาจจะเป็นเสาของการไฟฟ้าฯ หรือเสาที่จัดซื้อพิเศษพร้อมชุดโคมไฟนั้น ๆ

ความกว้างของถนน หมายถึง ระยะห่างจากขอบถนน (Kerb) ถึงขอบถนนของอีกฝั่ง กรณีไม่มีทางเท้าให้นับจากแนวเขตที่ดิน (Property Line) ถึงแนวเขตที่ดินของอีกฝั่ง

การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะจำเป็นจะต้องดำเนินการ โดยคำนึงถึงหลักวิชาการ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

มาตรฐานความส่องสว่าง ในถนนสายหลัก ถนนสายรอง ทางแยก วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจรประเภทถนน ความส่องสว่างเฉลี่ยวัดในแนวระดับต่ำสุด (Lux) มีดังนี้

1. ถนนสายหลัก 15 Lux
2. ถนนสายรอง 10 Lux
3. ทางแยก 22 Lux
4. วงเวียนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร 15 Lux

## 5. การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

### คุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ส่วนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนั้น ถือเป็นการลงทุนในระยะยาวที่ผู้บริหารองค์กรที่ประสบความสำเร็จทุกคนต้องให้ความสำคัญและใส่ใจ แต่ปัจจุบันผู้บริหารกลับไม่ได้ให้ความสนใจต่อการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรเท่าที่ควรนักกลับมุ่งเน้นที่นโยบายระยะสั้นต่างๆ ที่เน้นเห็นผลในระยะสั้น ปัญหาที่สำคัญมีอยู่ว่าแล้วเราจะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในอนาคตและมุ่งสู่ความสำเร็จนั้นได้อย่างไร

เพราะฉะนั้นสิ่งที่เป็นตัวช่วยหรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตนั้นมีอยู่มากมาย สิ่งหนึ่งที่เราไม่สามารถละเลยที่จะนึกถึงนั่นคือ ปัจจัย 4 อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคและที่อยู่อาศัย ซึ่งนับเป็นปัจจัยพื้นฐานเบื้องต้นในการดำรงชีวิต ที่สำคัญ ซึ่งมนุษย์ทุกคนจะขาดเสียมิได้ ส่วนตัวชี้วัดอื่น ๆ นั้นจากประเด็นในเรื่องนิยามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อจะเชื่อมโยงคุณภาพชีวิตกับการวัดเข้าด้วยกัน พบว่า การวัดคุณภาพชีวิตควรมีองค์ประกอบของดัชนีคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นตัวชี้วัดทางสังคมที่สำคัญจำแนกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงภาวะวิสัย (Objective Well being) และตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) (Newman, 1975; Horley and Little, 1985; Hankiss, 1983; Baster, 1985)

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

2. ตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ ความรู้สึก ทัศนคติ และความเข้าใจในระดับบุคคล ซึ่งดูเหมือนจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เนื่องจากมีความยากในการกำหนดและวัด ตัวชี้วัดนี้ถูกออกแบบมาเพื่อวัดความสุขและความพึงพอใจของมนุษย์ แนวคิดของตัวชี้วัดทางสังคมเชิงอัตวิสัย สัมพันธ์กับความเข้าใจและทัศนคติในเรื่องของชีวิตที่เป็นสุขทั้งด้านครอบครัวเพื่อนฝูง และมาตรฐานความเป็นอยู่ ชี้ให้เห็นว่า การประเมินเชิงอัตวิสัยอยู่บนพื้นฐานของการรายงานความเข้าใจ ความรู้สึก และการตอบสนองของบุคคล

อย่างไรก็ดี หลังจากได้ทราบเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตแล้ว ยังมีทักษะที่จำเป็นอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับอนาคตอีก เรามาดูกันก่อนว่าอะไร คือปัจจัยขึ้นนำที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่ออนาคตการทำงานและส่งผลกระทบต่อทักษะที่จำเป็นในการทำงานบ้าง มีหน่วยงานอิสระแห่งหนึ่งของต่างประเทศชื่อ The Institute for the Future (ITF) ได้ศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบถึงทักษะในการทำงานที่จำเป็นสำหรับอนาคตในปี 2020 ไว้

ซึ่งก็น่าจะเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับพวกเราในการพัฒนาทักษะและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมีปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอยู่ 6 ประการด้วยกัน (ขวัญตา พระธาตุ, 2555) คือ

1. คนจะมีอายุยืนมากขึ้น ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นทั่วโลก และจะส่งผลต่อการทำงานและการเรียนรู้ของคน
  2. เครื่องมือและระบบในการทำงานที่เป็นอัจฉริยะมากขึ้น โดยเราจะมีเครื่องมือในการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ในรูปแบบที่เราไม่เคยเห็นมาก่อน (หลักฐานที่ชัดเจนคือการถือกำเนิดของ Tablet)
  3. Computational World ที่เราจะมีข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เปลี่ยนไปในอีกรูปแบบหนึ่ง
  4. สื่อในรูปแบบใหม่ ๆ ที่จะทำให้การสื่อสารของเราเปลี่ยนไป การรับรู้ในสื่อต่าง ๆ อาจจะมีมากกว่าเพียงแค่ตัวอักษรและรูปภาพแบบในปัจจุบัน
  5. โครงสร้างองค์กรและรูปแบบการทำงานใหม่ๆ อันเกิดจาก Social Technology ทำให้เกิดรูปแบบการผลิตและการดำเนินงานใหม่ ๆ
  6. โลกที่เชื่อมต่อกันมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อรูปแบบการทำงานขององค์กร
- จากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้ทักษะที่สำคัญต่อการทำงานในโลกอนาคตเปลี่ยนไปเช่นเดียวกัน โดยมีทักษะที่สำคัญอยู่ 10 ประการด้วยกัน
1. ความสามารถในการทำความเข้าใจถึงนัย หรือความหมายที่อยู่เบื้องลึก (Meaning & Insight) ซึ่งจะเป็นสิ่งซึ่งเครื่องจักร อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีไม่สามารถทำได้
  2. สามารถประเมินและรับรู้ต่ออารมณ์ การเปลี่ยนแปลงของสังคมหรือบุคคลรอบข้างได้ (Social Intelligence)
  3. ความสามารถในการคิดสิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากสิ่งที่เป็นอยู่ประจำ (Novel & Adaptive Thinking)
  4. ความสามารถในการทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลายและแตกต่าง (Cross-Cultural Competency)
  5. ความสามารถในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมากมายมหาศาลไปสู่สิ่งที่เป็นประโยชน์ (Computational Thinking)
  6. ความสามารถในการพัฒนาและสร้างข้อมูลบนสื่อรูปแบบใหม่ ๆ อีกทั้งความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสื่อใหม่ ๆ สำหรับการสื่อสาร (New Media Literacy)
  7. ความสามารถในการเข้าใจในเนื้อหาและสิ่งต่างๆ ข้ามศาสตร์ ที่ไม่ได้ยึดติดอยู่กับศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่งเท่านั้น (Transdisciplinarity)
  8. การคิดเชิงออกแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ในด้านต่าง ๆ (Design Mindset)
  9. ความสามารถในการจัดลำดับและแยกแยะงาน ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่มีความสำคัญออกมาได้ (Cognitive Load Management) ซึ่งเป็นปัญหาของคนทำงานในปัจจุบันจำนวนมาก
  10. ความสามารถในการทำงานให้เพื่อนร่วมทีมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันในสภาวะการทำงานที่เป็นจริง (Virtual Collaboration)

เราจะเห็นได้ว่าทักษะที่สำคัญทั้ง 10 ประการนั้นจริง ๆ แล้วไม่ได้เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับอนาคตเท่านั้น แต่ทักษะหลาย ๆ ประการได้กลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับการทำงานในปัจจุบันแล้ว ความท้าทายของพวกเราคือทำอย่างไรถึงจะพัฒนาทักษะ และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานขึ้นมาทั้งในตัวเอง เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หรือลูกทีม เพื่อให้เขาเหล่านั้นได้มีทักษะที่พร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต ซึ่งในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 มิติดังต่อไปนี้

**1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางด้านร่างกาย** ได้แก่ การให้ความสำคัญกับสุขภาพ รู้จักบริโภคอาหารอย่างถูกสุขลักษณะและครบ 5 หมู่ หาเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายเป็นประจำ เพื่อสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์

**2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางด้านอารมณ์** เป็นการสร้างเสริมสุขภาพจิตที่ดี รู้จักควบคุมอารมณ์โดยการหมั่นฝึกให้ทาน การทำงานอดิเรก การเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการ การฝึกสมาธิ เป็นต้น

**3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางด้านสังคม** เป็นการสร้างการยอมรับ และยกย่องจากสังคม ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อน ๆ หรือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดขึ้น การใช้เวลาวางบำเพ็ญประโยชน์เพื่อชุมชน และการปฏิบัติตนโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น

**4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางด้านสติปัญญา** เป็นการเพิ่มทักษะทางด้านความรู้ให้กับตนเอง อาทิเช่น การอ่านหนังสือ การเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ การศึกษาข้อมูลด้วยตนเองจากสื่อสารสนเทศ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการหัดสังเกตและติดตามการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วการศึกษาก็นับว่าเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตอีกข้อที่สำคัญ เพราะทั่วโลกจะถือว่า “ประเทศที่มีอัตราการศึกษาของประชากรภายในประเทศอยู่ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสูงนั้น ย่อมถือว่า ประชากรในประเทศนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย” เช่น ประเทศ สหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ เป็นต้น

จุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การเปิดใจยอมรับตนเอง การมีความพร้อมในการศึกษาเรียนรู้และมีสติตั้งรับกับการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอยู่เสมอ จะช่วยให้คุณสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้ยังมีเทคนิคในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตนั้น 6 ประการ ดังต่อไปนี้

**1. วางแผนล่วงหน้า** เพราะความสำเร็จที่ได้มีส่วนใหญ่มักจะมาจากแผนงานที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กำหนดระยะเวลารูปแบบของกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงาน นอกจากนั้นแล้วหลังจากสิ้นสุดใน ทุก ๆ กิจกรรมควรมีการวัดและประเมินผลตรวจสอบเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขสำหรับ แผนงานครั้งใหม่ในคราวหน้าต่อไป

**2. ขจัดความขี้เกียจ** เพราะความขี้เกียจนี้แหละเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เมื่อปล่อยให้ ความขี้เกียจเข้ามาเยือนแล้วก็ยากเหลือเกินที่จะสลัดมันออกไป เพราะฉะนั้นเราจึงควรสกัดความขี้เกียจนี้ ตั้งแต่เริ่มต้น โดยการไม่ผัดวันประกันพรุ่ง และควรลงมือปฏิบัติทันทีเมื่อพร้อม

**3. ฝึกนิสัยประหยัด** อดออม เพราะการใช้จ่ายที่ถูกวิธีและสมควรแก่ฐานะนั้น เป็นการสร้างระเบียบวินัย ขึ้นพื้นฐานให้แก่ตนเองและยังใช้เป็นหลักประกันที่แน่นอนเมื่อถึงคราวคับขันเร่งด่วนอีกด้วย

**4. หัดคิดในมุมมองสร้างสรรค์** เป็นการคิดเชิงบวก คิดแต่เรื่องที่ดีงาม มองปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นเรื่องเล็กที่สามารถ แก้ไขได้ การหัดเปิดมุมมองใหม่ ๆ กับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รายล้อมรอบ ๆ ตัวนั้น เป็นการพัฒนากระบวนการทาง ความคิดและสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้น หลีกเลี่ยงการมองตนเองเป็นศูนย์กลาง พร้อมกันนั้นควรหัดรับฟัง ให้มากและสละเวลาบางส่วนแลกเปลี่ยนเสวนาแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นอยู่เสมอ

**5. ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค** ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เปรียบเสมือนกับบททดสอบบทหนึ่ง ที่จะนำทางเราสู่ความสำเร็จ เมื่อเราคิดจะลงมือทำการสิ่งใด ควรตั้งรับและเตรียมใจไว้ว่า “ทางเดินสู่ความสำเร็จนั้น ย่อมต้องมี อุปสรรคขวากหนามเป็นเพื่อนร่วมเดินทางด้วยเสมอ” ปัญหาทุกปัญหาจึงมาพร้อม ๆ กับการสำเร็จ และเมื่อใดที่เราพบกับความสำเร็จ เราจะรู้ว่า “ไม่ว่าจะอีกกี่สิบปัญหาในภายหน้า เราก็จะสามารถผ่านพ้นมันไปได้ เหมือนอย่างคราวนี้เช่นกัน”

**6. เคารพตนเอง** โดยเชื่อมั่นในความสามารถให้โอกาสตนเองในการกล้าลองผิดลองถูก เพราะผู้ที่สามารถยืดหยัดอยู่บนความสำเร็จนั้นได้ ล้วนแล้วแต่ผ่านบททดสอบ ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ มานับ ไม่ถ้วน

#### **กระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่**

1. การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. การสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. วางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งควรจัดทำทั้งแผนระยะยาวและแผนประจำปี เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการและติดตามความก้าวหน้า โดยในแผนควรประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการระยะยาว ผู้รับผิดชอบ ดัชนีความก้าวหน้า
5. การดำเนินการตามแผน ควรสื่อสารการสร้างความสำเร็จให้บุคลากรทราบถึงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรและบุคลากร
6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

หัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เริ่มต้นจากเราจะต้องศึกษาและเข้าใจความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต และฝึกฝนทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตก่อน หลังจากนั้นต้องเข้าใจกระบวนการดำเนินการโดยอาศัยเทคนิคในการพัฒนานตนเอง เพื่อให้สามารถพัฒนานตนเองหรือคนในองค์กรให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตได้ นอกจากนี้ความมุ่งมั่นของผู้บริหารสูงสุด การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรทุกระดับ

เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และการทบทวนปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงจะประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและสร้างความผูกพันในองค์กรให้เกิดขึ้นได้อย่างจริงจัง พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมั่นคง

### ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส

ตามหลักประชากรศาสตร์ได้แบ่งกลุ่มประชากรในประเทศต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่แบ่งตามช่วงอายุ คือ ประชากรวัยเด็กหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ 14 ปี ประชากรวัยทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 59 ปี และกลุ่มสุดท้ายคือ ประชากรวัยสูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป การแบ่งประชากรเพื่อให้เห็นโครงสร้างของประชากรจำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ถ้ามีประชากรวัยเด็กที่สูงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลมาก ถ้าหากประเทศมีประชากรวัยทำงานมากจะทำให้ประเทศมีผลผลิตมากคือรายได้เข้าประเทศ ถ้าหากมีประชากรวัยสูงอายุมากทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุและยังต้องทำให้วัยทำงานต้องมาดูแลประชากรในกลุ่มนี้ ทำให้ภาระมากขึ้นไม่เป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลกำหนดการเตรียมความพร้อมของสังคมผู้สูงอายุโดยจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรวัยอายุ 60 ปีมากขึ้นเนื่องจากอัตราการเกิดของประเทศมีอัตราน้อย ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 .ในปี พ.ศ. 2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ. 2563 (UN : 1999) การที่ประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุในวัยทำงาน ต้องดูแลผู้สูงอายุ 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 ; ชนตติ มลินีทางกูร : 2551) โครงการเบี้ยยังชีพเริ่มต้นปี 2536 อยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ จัดสรรให้ผู้สูงอายุทุกจังหวัด หมู่บ้านละ 3-5 คน ในระยะแรกการดำเนินงานของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ และเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้กรมประชาสงเคราะห์ ถ่ายโอนภารกิจมาให้กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ดูแลแทน การติดตามผลการดำเนินงานเบี้ยยังชีพ อาศัยกลไกของคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และในส่วนภูมิภาคจะมีสำนักงานพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นหน่วยงานประสานในระดับพื้นที่ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : 2550) และเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีอนุมัติเพิ่มเงินต่อเดือน แต่รวมกันไม่เกิน 1,000 บาท โดยจัดสรรงบประมาณให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับคือผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

## 6. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

### 1. นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

นโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2559 มีความมุ่งหมายที่จะให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะยังผลให้การพัฒนาประเทศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และเสริมสร้างคุณภาพแห่งชีวิตของประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางที่จำเป็นเร่งด่วนในการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดทดแทนได้ ให้เข้าสู่สภาพสมดุลของการใช้และการเกิดทดแทน และกำหนด แนวทางการแก้ไขจัดภาวะมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียง และความสิ้นส่ำเทือน มลฝอยและสิ่งปฏิกูล สารอันตราย และของเสียอันตราย ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในอนาคต ดังต่อไปนี้

1.1 องค์ประกอบที่สำคัญที่จะมีบทบาทเกี่ยวข้องเป็นตัวแปรในการกำหนด นโยบาย ในช่วง 20 ปี กล่าวคือ

- (1) ประชากรที่จะเพิ่มขึ้นในฐานะผู้ทำการผู้บริโภค-อุปโภคและผู้อาศัย
- (2) เทคโนโลยี ซึ่งจะนำมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ทั้งการผลิต การสื่อสาร การคมนาคม การบริการการจัดแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- (3) บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ ซึ่งจะมีส่วนในการบริหาร และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตลอดจนการเฝ้าระวังและการสร้างจิตสำนึกของชุมชน
- (4) บทบาทขององค์กรเอกชนในการมีส่วนร่วมในหน่วยงานระดับต่างๆ ในงานด้าน สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเฝ้าระวังและการสร้างจิตสำนึกของประชาชน และการระดมกำลังอาสาสมัครงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

### 1.2 เป้าหมาย

- (1) ลดหรือควบคุมการผลิตขยะมูลฝอยของประชากรในอัตรา ไม่เกิน 1.0 กิโลกรัม ต่อคนต่อวัน
- (2) ให้มีการใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยในเขตกรุงเทพมหานครและชุมชนทั่วประเทศในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น
- (3) ปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างจากการให้บริการเก็บขนในเขตเทศบาลจะหมดไป และ สำหรับพื้นที่นอกเขตเทศบาลจะมีปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างไม่เกิน ร้อยละ 10 ของปริมาณขยะมูลฝอยที่ เกิดขึ้น
- (4) ให้ทุกจังหวัดมีแผนหลักและแผนการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่สุลักษณะ และมีระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกลักษณะครบถ้วนทุกจังหวัด

1.3 นโยบายป้องกันและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ประกอบด้วย นโยบาย 4 ประการ ดังนี้

- (1) ให้มีการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล ตั้งแต่การเก็บกัก การเก็บขน การขนส่ง และการกำจัด

(2) ควบคุมอัตราการผลิตขยะมูลฝอยของประชากร และส่งเสริมการนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนร่วมลงทุน ก่อสร้าง และ/หรือ บริหาร และดำเนินระบบจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลมากขึ้น

#### 1.4 แนวทางการดำเนินการ

##### (1) แนวทางการจัดการ

• กำหนดองค์กรที่ดำเนินการในการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยใช้หลักผู้ก่อมลพิษเป็นผู้จ่าย

- จัดเตรียมที่ดินในการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- จัดระบบการหมุนเวียนขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับไปใช้ใหม่
- สนับสนุนให้เอกชนดำเนินการโดยจะต้องมีการติดตามตรวจสอบ ประเมินสภาพปัญหาและจัดตั้งศูนย์การประสานข้อมูลการนำขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลกลับมาใช้ใหม่

##### (2) แนวทางการลงทุน

- ลงทุนก่อสร้างสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ
- ส่งเสริมให้เอกชนลงทุนเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- ตั้งศูนย์กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลส่วนกลางให้พื้นที่โดยรอบร่วมใช้ประโยชน์

- ปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะ

##### (3) แนวทางด้านกฎหมาย

- ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายที่เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม
- กำหนดมาตรฐานควบคุมมลพิษจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- กำหนดมาตรฐานการระบายของเสียจากแหล่งกำเนิด
- กำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียกคืนและใช้ประโยชน์จากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- ปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้ภาคเอกชน/ ประชาชนมี ส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบมลพิษจากแหล่งกำเนิดมลพิษ

##### (4) แนวทางการสนับสนุน

- สนับสนุนการศึกษา / วิจัย เพื่อแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย
- อบรมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการขยะมูลฝอย
- สร้างทัศนคติแก่ประชาชนในการรักษาความสะอาด และจัดการขยะ

### แนวทางการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมด้านขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลตามมติคณะรัฐมนตรี

คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548 รับทราบตามที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอวิธีการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย โดยให้มีการเก็บรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลด้วยวิธีการที่ถูกต้อง โดยเฉพาะขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่เกิดขึ้นในเทศบาลทั่วประเทศ ต้องได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายในปี พ.ศ. 2552 มีการเลือกใช้เทคโนโลยีการจัดแบบผสมผสานหลายวิธีที่จะเน้นการนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ ทั้งในรูปแบบปุ๋ยอินทรีย์และการแปรรูปพลังงาน และจะส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการให้มากขึ้นโดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีการคัดแยกขยะมูลฝอยไปใช้ประโยชน์ และใช้สินค้า ที่มีส่วนประกอบของวัสดุที่ใช้แล้วหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานตัวอย่าง และให้กระทรวงการคลังพิจารณาให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ผู้ประกอบการที่นำวัสดุใช้แล้วมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า เพื่อลดต้นทุนให้สามารถแข่งขันกับการใช้วัตถุดิบจากธรรมชาติได้

2. กำหนดเป็นแนวนโยบายให้ทุกจังหวัดต้องจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในระยะยาว และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่ผลิตขยะมูลฝอยมากกว่าวันละ 100 ตัน ต้องส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาดำเนินการลงทุนก่อสร้างและบริหารจัดการระบบแทน โดยรัฐสนับสนุนงบประมาณเฉพาะ ค่าเดินระบบที่ต้องจ่ายให้กับเอกชนในรูปแบบของงบด้อยในช่วงระยะเวลา 3-5 ปีแรก

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลน้อย ให้ใช้ระบบกำจัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่อยู่ใกล้เคียง หรือรวมตัวกันหลายแห่งเพื่อสร้างสถานที่กำจัดไว้ ใช้ร่วมกันโดยรัฐสนับสนุนงบประมาณลงทุนให้บางส่วน

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีระบบคัดแยกและรวบรวมของเสียอันตรายจากชุมชนต่างหากจากขยะมูลฝอยทั่วไป เพื่อนำไปกำจัดที่สถานที่กำจัดของเสียอันตรายของเอกชน ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างสถานที่รวบรวมและสนับสนุน ค่ากำจัดแบบด้อยในช่วงระยะ 3-5 ปีแรก

5. ให้มีสถานที่กำจัดมูลฝอยติดเชื่อในลักษณะศูนย์รวม ที่สามารถใช้ร่วมกับหลายท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการ

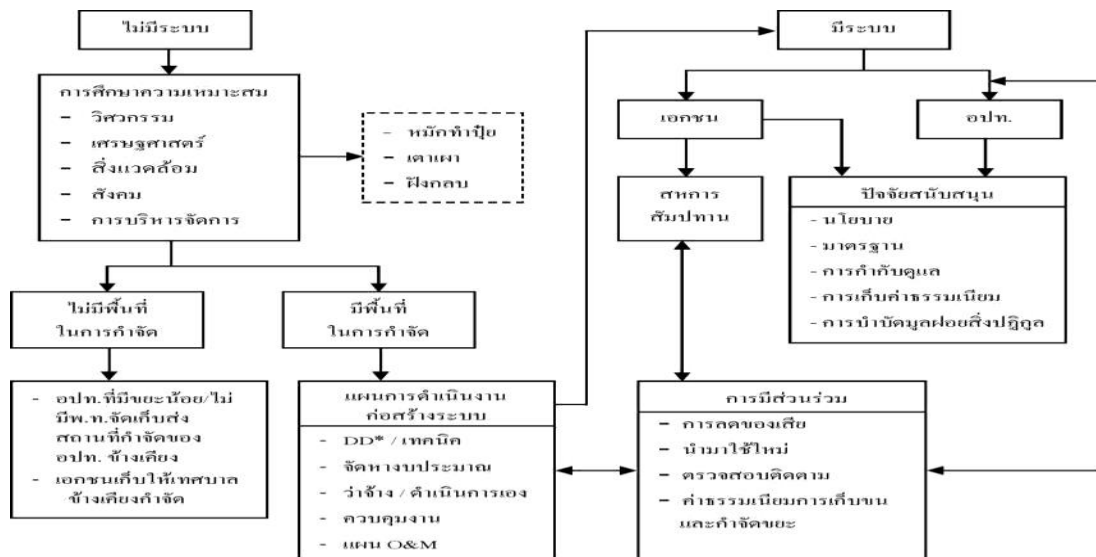
6. ให้มีระบบการอนุญาต (Permitting System) การติดตามตรวจสอบสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย และรายงานสู่สาธารณชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

7. ให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับซื้อไฟฟ้าซึ่งผลิตจากสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในราคาที่สูงกว่าทั่วไป และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการทำปุ๋ยอินทรีย์จากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไปใช้ประโยชน์

ทั้งนี้การจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต้องนำเงื่อนไข การบริหารงานสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณา

## 2. การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จากแนวนโยบายข้างต้น สามารถแปลงมาสู่การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อการลดและขจัดมลพิษจากขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ทั้งนี้ในการดำเนินการดังกล่าวในแต่ละด้านต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง ซึ่งกันและกัน ดังแสดงในรูปที่ 2 แผนผังแสดงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล



ภาพที่ 2 การบริหารจัดการขยะมูลฝอย

หมายเหตุ DD หรือ Detail Design คือการสำรวจออกแบบรายละเอียด

## 3. การศึกษาความเหมาะสมการดำเนินโครงการจัดการขยะมูลฝอย (Feasibility Study)

เป็นการนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการจัดทำแผนหลักมาทำการศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากที่สุด ในด้านงบประมาณ สภาพภูมิประเทศ ที่ตั้ง และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับศักยภาพขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญอย่างน้อย ดังนี้

### 3.1 การจัดทำข้อกำหนดการศึกษาคือความเหมาะสม

การจัดทำข้อกำหนดต้องพิจารณาถึงแผนหลักและสภาพปัญหาทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะกำหนดขอบเขตของการศึกษาว่าจะดำเนินการในทิศทางใด

### 3.2 การศึกษาคือความเหมาะสม

การศึกษาคือความเหมาะสมต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นปัญหาอย่างน้อยดังนี้

(1) การวิเคราะห์สภาพปัญหาในปัจจุบันและการประเมินสภาพปัญหาใน

อนาคต

(2) การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและทางเลือก โดยจะต้องทำการวิเคราะห์ ความเหมาะสมของแต่ละทางเลือกทั้งในด้านเศรษฐศาสตร์วิศวกรรม สิ่งแวดล้อม และการยอมรับของ ประชาชน

(3) การประเมินค่าใช้จ่ายขั้นต้นสำหรับการดำเนินโครงการทั้งหมด มูลค่าของโครงการ ตลอดจนการวิเคราะห์ความเหมาะสมสำหรับแผนการลงทุน

(4) การเสนอแนะพื้นที่ที่เหมาะสมที่จะใช้สำหรับเป็นสถานที่ก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย

(5) การวิเคราะห์ความเหมาะสมของวิธีการดำเนินงานแบบต่างๆ เช่น การออกแบบ รวมก่อสร้าง (Turnkey), ก่อสร้าง-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น (Built-Operation- Transfer, BOT), ก่อสร้าง-เป็นเจ้าของ-ดำเนินการ-ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของให้ท้องถิ่น โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ภายในเวลาที่กำหนด (Built-Owner-Operation-Transfer, BOOT) เป็นต้น

(6) แผนการดำเนินงานตามแนวทาง / แผนงานสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม กับสถานภาพความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่

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

#### 4. การประชาสัมพันธ์และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

เพื่อให้ประชาชนได้ทราบวิธีการแก้ไข ปัญหา ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่เลือก ข้อดี ข้อเสีย แนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและระยะเวลาที่จะดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามแนวทาง ต่าง ๆ

#### 5. การสำรวจออกแบบรายละเอียด (Detailed Design) ระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อสำรวจออกแบบรายละเอียดควรมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

5.1 การจัดทำข้อกำหนดการสำรวจออกแบบรายละเอียดระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เพื่อให้สามารถจัดทำขอบเขตได้อย่างถูกต้อง จะต้องมีการศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นต่างๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

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

##### 5.2 การสำรวจออกแบบรายละเอียด

การสำรวจออกแบบรายละเอียดต้องครอบคลุมรายละเอียดในประเด็นอย่างน้อย ดังนี้

- (1) การสำรวจพื้นที่โครงการอย่างละเอียด การสำรวจพื้นที่โครงการจะมีรายละเอียดแตกต่างกันไปตามแต่ลักษณะและประเภทของโครงการ สำหรับโครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย จะต้องสำรวจรายละเอียดในประเด็นต่างๆ ให้ครอบคลุม

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

- ประเภทและจำนวนของแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอย
- ปริมาณและส่วนประกอบของขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดประเภทต่างๆ
- แหล่งรองรับขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยทั้งนี้ต้องนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในเชิงสถิติ และอาจจะใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เข้ามา ช่วยในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

(3) แบบรายละเอียดของระบบ ต้องประกอบด้วยแบบประเภทต่างๆ อย่างน้อยดังนี้

• แบบทางสิ่งแวดล้อม ได้แก่ แบบที่แสดงประเภทขนาดและตำแหน่งของระบบกำจัด

• แบบทางศาสตร์ ได้แก่ แบบที่แสดงการไหลของน้ำและระดับของน้ำที่ตำแหน่งต่างๆ

- แบบทางโยธา ได้แก่ แบบที่แสดงโครงสร้างของระบบกำจัด
- แบบทางไฟฟ้า ได้แก่ แบบที่แสดงระบบไฟฟ้าและระบบควบคุมต่างๆ

(4) แผนงานก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ ในประเด็นอย่างน้อย ดังนี้

- การแบ่งระยะเวลาการลงทุนก่อสร้างระบบ (Design Period)
- สำหรับการก่อสร้างระยะแรกจะต้องมีแผนการก่อสร้างในแต่ละพื้นที่ของโครงการ แผนการแก้ไขปัญหาจราจร แผนการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม

(5) คู่มือดำเนินการและบำรุงรักษาระบบจะต้องประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

การดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ

- การเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์ตัวอย่าง
- การบันทึกข้อมูลและการรายงานผล
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ติดตั้งและที่ใช้ในการบำรุงรักษา
- บุคลากร
- ความปลอดภัยในการทำงาน

(6) การศึกษาและการกำหนดอัตราค่าบริการการจัดการขยะมูลฝอยและวิธีการจัดเก็บจะต้องศึกษา ให้ครอบคลุมในรายละเอียดดังต่อไปนี้

• อัตราค่าบริการที่เหมาะสมสำหรับแหล่งกำเนิดขยะมูลฝอยแต่ละประเภท โดยพิจารณาถึงรายรับรายจ่ายของการดำเนินการและบำรุงรักษา การลงทุน ใน! เจริญและอนาคต สถานะด้านการเงินการคลังของเจ้าของงาน

• รูปแบบและวิธีการจัดเก็บที่เหมาะสมกับพื้นที่ก่อสร้างระบบ โดยพิจารณาถึงการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สร้างระบบ การยอมรับ ของประชาชน เป็นต้น

(7) การเสนอแนะการจัดองค์กรการบริหารเพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างสามารถดำเนินการได้ ตามวัตถุประสงค์จำแนก ต้องจัดตั้งองค์กรบริหารซึ่งทำหน้าที่ต่างๆ ดังนี้

- การดำเนินการและบำรุงรักษาระบบต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านระบบเครื่องจักรกล ด้านระบบไฟฟ้า ด้านการเงิน เป็นต้น

- จัดเก็บอัตราค่าบริการการบริหารจะขึ้นกับรูปแบบการจัดเก็บ

(8) การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ในโครงการขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีการจัดทำ รายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องดำเนินการวิเคราะห์ตั้งแต่ก่อนการดำเนินการก่อสร้าง โดย ประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการก่อสร้าง และเมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จและระบบเริ่ม ดำเนินงาน

(9) การประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการทั้งหมด ต้องประมาณค่าใช้จ่าย การ ดำเนินโครงการพร้อมกับการออกแบบรายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกระบบที่เหมาะสม โดย การประมาณการต้องครอบคลุมรายละเอียดต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อที่ดิน ค่าใช้จ่ายในการ ก่อสร้างและจัดซื้อเครื่องจักร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและการบำรุงรักษาระบบ ค่าใช้จ่ายในการ ปรับปรุงและก่อสร้างเพิ่มเติมในอนาคต

(10) การจัดทำเอกสารประกวดราคาก่อสร้าง ต้องประกอบด้วยเอกสารต่างๆ ได้แก่ แบบรายละเอียด รายการคำนวณประกอบแบบ รายงานศึกษาต่างๆ การประมาณการวงเงินก่อสร้าง และ ข้อกำหนดในการคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง

### 5.3 การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชน

เพื่อเตรียมการสำหรับการก่อสร้าง โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงพื้นที่ที่จะ ดำเนินการก่อสร้างระยะเวลาในการก่อสร้าง แผนการก่อสร้าง และการจัดเก็บอัตราค่าบริการและ เป็น การรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการก่อสร้างและการดำเนินการ ให้มีความ เหมาะสม

## 6. การดำเนินโครงการ

กำหนดรูปแบบวิธีดำเนินโครงการ สามารถเลือกดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น กรณีการ ก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีทางเลือกดังนี้

6.1 ท้องถิ่นดำเนินการเองทุกขั้นตอน

6.2 ประกวดราคาก่อสร้างตามแบบ และท้องถิ่นดำเนินระบบ (ขั้นตอนปกติ)

6.3 ประกวดราคาออกแบบรวมก่อสร้าง (Turnkey) และท้องถิ่นเดินระบบ (ต้องขอ อนุมัติ คณะรัฐมนตรี) กรณีไม่ใช้งบประมาณแผ่นดินต้องขออนุมัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.4 ให้เอกชนเข้ามาร่วมในการดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด เช่น

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

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

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

(4) ก่อสร้าง-ถ่ายโอน-ดำเนินการ (Built-Transfer-Operation, BTO) เอกชน ก่อสร้างและถ่ายโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ท้องถิ่น จากนั้นเอกชนขอเช่าสิ่งปลูกสร้างเพื่อดำเนินการในช่วงเวลาที่กำหนด ส่วนค่าบริการนั้นอาจให้เอกชนเก็บจากประชาชนเอง หรือท้องถิ่นเป็นผู้เก็บตามเดิม และจ่ายเงินให้แก่เอกชนในอัตราที่ครอบคลุมต้นทุนที่มีผลตอบแทนพอสมควร

(5) รับจ้างเดินระบบ

(6) สัญญาเช่า (Lease/Rent) เช่น การเช่า<sup>1</sup>ซื้อเครื่องจักร/สิ่งปลูกสร้าง การให้เอกชน เช่าสิ่งปลูกสร้างและเดินระบบ

## 7. การคัดเลือกและการควบคุมการทำงานของวิศวกรที่ปรึกษา

วิธีการจ้างที่ปรึกษา สามารถทำ ได้ 2 วิธี

### 7.1 วิธีตกลง

- (1) เป็นงานต่อเนื่องจากที่ทำอยู่แล้ว
- (2) ต้องการความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และมีผู้เชี่ยวชาญจำกัด
- (3) งานที่ต้องการความเร่งด่วน

7.2 วิธีคัดเลือก โดยคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำงานนั้นให้เหลือน้อยราย และเชิญชวนที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกให้เหลือน้อยรายดังกล่าวยื่นข้อเสนอเข้าร่วมงานเพื่อพิจารณาเลือกรายที่ดีที่สุด

## 8. การคัดเลือกผู้รับจ้างก่อสร้าง (Contractor)

การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับจ้าง ได้แก่

### 8.1 พื้นฐานความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบริษัทผู้รับจ้าง

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

(2) ความน่าเชื่อถือของบริษัท ต้องพิจารณาจากประสบการณ์และผลงานที่มีลักษณะ ใกล้เคียงกับงานที่จะทำ โดยคำนึงถึงความสำเร็จของโครงการต่างๆ ที่ผู้รับจ้างทำมาแล้ว

### 8.2 ความสามารถในการดำเนินโครงการของผู้รับจ้าง

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

(1) แผนการก่อสร้างซึ่งสอดคล้องกับโครงการและพื้นที่ต่างๆ โดยพิจารณาจากวิธีการก่อสร้าง สภาพภูมิประเทศและลักษณะสังคม สิ่งแวดล้อมในบริเวณที่ก่อสร้าง

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

(3) แผนการทดสอบประสิทธิภาพของระบบ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบและการทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบซึ่งสามารถอธิบายได้

- การทดสอบประสิทธิภาพในแต่ละส่วนของระบบ เพื่อควบคุมให้การก่อสร้างและการติดตั้งเครื่องจักรแล้วเสร็จ
- การทดสอบประสิทธิภาพของทั้งระบบ เพื่อให้ระบบที่ก่อสร้างได้มีประสิทธิภาพตามที่ออกแบบไว้ ผู้รับจ้างจึงต้องดำเนินการทดสอบระบบ ทั้งระบบเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ

8.3 บุคลากร การก่อสร้างจำเป็นต้องใช้บุคลากรหลายสาขาวิชาขึ้นกับประเภทและขนาดของ โครงการต่างๆ ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดบุคลากรให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

(1) *ลักษณะของโครงการที่จะก่อสร้าง* เช่น โครงการก่อสร้างระบบกำจัดขยะมูลฝอย ในพื้นที่มีลักษณะเป็นภูเขา ผู้รับจ้างต้องให้ความสำคัญกับเรื่องปฐพีวิทยาอย่างมาก ดังนั้นผู้รับจ้างต้อง จัดหาบุคลากรด้านนี้เพียงพอ ซึ่งอย่างน้อยควรประกอบด้วย วิศวกรโยธา ซึ่งมีประสบการณ์ในงาน ลักษณะนี้ และนักปฐพีวิทยาปฏิบัติพร้อมกัน

(2) *ขนาดของโครงการ* โครงการที่มีขนาดใหญ่ใช้งบประมาณสูง ผู้รับจ้างต้องรวบรวมกำหนดบุคลากรและประเภทของบุคลากรให้เหมาะสม

#### 8.4 ความพร้อมของบริษัทผู้รับจ้าง

(1) *ชนิดและจำนวนของเครื่องมือ* เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการโครงการความพร้อมทางด้านการเงิน ผู้รับจ้างต้องแสดงความสามารถในการดำเนินงานทางการเงิน โดยใช้หนังสือค้ำประกันที่ออกให้โดยธนาคาร

## 7. งานป้องกันและสาธารณภัย

### ความหมายของสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ความหมายของ สาธารณภัยไว้ว่า หมายถึง ภัยหรืออันตราย ที่ทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งอื่น ๆ อย่างรุนแรง ประกอบด้วยลักษณะดังนี้

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

สาธารณภัย แบ่งตามลักษณะการเกิดหรือสาเหตุได้เป็น 2 ประเภท คือ สาธารณภัยธรรมชาติและสาธารณภัยจากมนุษย์ ได้แก่

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

1) อุทกภัย เป็นภัยอันเกิดจากภาวะน้ำท่วมจากพายุ ฝนตกหนัก พายุหมุน การทำลายป่า การทรุดตัวของดิน ลักษณะอาจเป็นน้ำท่วมเฉียบพลันหรือแบบค่อยเป็นค่อยไป

2) วาตภัย คือภัยที่เกิดจากแรงลมและพายุ สามารถแบ่งลักษณะของวาตภัยได้ตามความเร็วลม สถานที่ที่เกิดวาตภัย เช่น พายุฟ้าคะนอง พายุดีเปรสชัน พายุโซนร้อน พายุไต้ฝุ่น

3) อัคคีภัย คือภัยที่เกิดจากเพลิงไหม้ เป็นภัยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต และทรัพย์สิน มีแนวโน้มในการเกิดขึ้นบ่อยและสร้างความสูญเสียมากขึ้นทุกปี

4) อากาศหนาวผิดปกติ เช่น ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งมีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง ประกอบกับได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ที่พัดพาความหนาวเย็นจากจีน เข้าสู่พื้นที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนที่อยู่บริเวณหุบเขาและเชิงเขาได้รับความหนาวเย็นซึ่งพบว่าในบางปีของฤดูหนาวจะมีอุณหภูมิต่ำมาก

5) ภัยแล้ง เป็นภัยที่ทำให้เกิดความอดอยาก ขาดแคลน เนื่องจากการขาดน้ำในประเทศไทยมักเกิดจากขาดฝน ความแห้งแล้งของพื้นที่ก่อให้เกิดผลเสียในการผลิตผลทางการเกษตร

6) แผ่นดินถล่ม ในประเทศไทยมักพบแผ่นดินถล่มเกิดขึ้นเนื่องจากมีฝนตกหนักมากเกิดจากดินบริเวณภูเขาอุ้มน้ำไว้จนเกิดการอิ่มตัว และไม่สามารถอุ้มน้ำไว้ได้อีกจึงพังทลายลงมา ซึ่งส่วนมากจะเกิดพร้อมกับอุทกภัย

7) การระบาดของโรค เช่น อหิวาตกโรค โรคฉี่หนู

8) ภัยจากฝูงสัตว์และแมลง

**สาธารณภัยจากมนุษย์** เป็นสาธารณภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ โดยอาจเกิดจากสิ่งประดิษฐ์ของมนุษย์ ที่ประดิษฐ์เพื่อความสะดวกสบาย หรือเพื่อประหัตประหารกัน เช่น

1) ภัยจากการจราจร ได้แก่ ทางอากาศ ทางบก ทางน้ำ ทางราง

2) ภัยจากการประกอบอาชีพ ทั้งภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม เช่น อุบัติเหตุจากการใช้เครื่องมือเครื่องจักร อุบัติเหตุจากความร้อน บัติเหตุจากการตกจากที่สูง อุบัติเหตุจากความไม่เป็นระเบียบ เป็นต้น

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

4) ภัยจากไฟฟ้า อัคคีภัย ทำให้เกิดการบาดเจ็บ สูญเสียชีวิตจากแผลไหม้ ความร้อน ควันไฟ การขาดอากาศ

5) ภัยจากวัตถุที่เป็นอันตราย ได้แก่ ภัยจากวัตถุอันตรายที่ใช้ในอุตสาหกรรม การเกษตร สาธารณสุข อุปโภคและบริโภค

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

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

### **การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

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

#### **ระยะก่อนเกิดสาธารณภัย**

**มาตรการการป้องกันและลดผลกระทบ** เป็นการปรับระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญสาธารณภัยต่างๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัยเป็นการลดความรุนแรงและลดความสูญเสียจากสาธารณภัยที่มีต่อประชาชนในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงให้น้อยที่สุดได้แก่

(1) การป้องกันสาธารณภัยโดยใช้มาตรการด้านโครงสร้าง

(2) การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัยให้สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเชื่อมต่อบริษัทข้อมูลได้ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น

**มาตรการในการเตรียมความพร้อม** เป็นการสร้างระบบการเตรียมความพร้อมและแนวทางปฏิบัติในการรับมือกับสาธารณภัยที่จะเกิดขึ้น เพื่อลดภาระในการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐเมื่อเกิดสาธารณภัย ได้แก่

(1) การจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับชุมชน

(2) การพัฒนาระบบการพยากรณ์และการแจ้งเตือนภัย ตั้งแต่ระดับจังหวัดถึงระดับท้องถิ่น

(3) การพัฒนาศักยภาพของระบบสื่อสาร

(4) การฝึกซ้อมแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ

(5) การเตรียมปัจจัยสี่เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย

(6) การเตรียมสนับสนุนด้านทรัพยากรและพลังงาน เพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(7) การเตรียมบุคลากรเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(8) การเสริมสร้างความพร้อมของท้องถิ่นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### ระยะระหว่างเกิดสาธารณภัย

**มาตรการการจัดการในภาวะฉุกเฉิน** เป็นการเตรียมการที่จำเป็นให้สามารถเผชิญและจัดการสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเพื่อให้การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียจากสาธารณภัยให้น้อยที่สุด ได้แก่

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

### ระยะหลังจากเกิดสาธารณภัย

**มาตรการในการจัดการหลังเกิดภัย** เพื่อบรรเทาทุกข์ขั้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว ได้แก่

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

## 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 ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม

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

พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและมีความเป็นมิตรไมตรี เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัยตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์การยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

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

จรรยา เจริญหาทรัพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ พบว่า ก่อนการรับบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับปัจจัยความสะดวก และความปลอดภัยของที่จอดรถ ชื่อเสียงของห้าง และความน่าเชื่อถือของสินค้าราคาพิเศษที่โฆษณา ความพึงพอใจของลูกค้าในขณะรับบริการ พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยในการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้าหลังบริการแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านสถานที่และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และความคุ้มค่าของเงินหลังจากที่ได้รับบริการครบถ้วนแล้ว

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

วรณูช บวรนนทเดช (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษา และบริการก่อนกับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น การให้บริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำ งานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัยซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญกำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี (2548) ว่าที่ร้อยตรีได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน 188 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

วุฒิสักดิ์ สิงห์เดโช (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

บุญชู รัตกจินากร (2558) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 300 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการ

อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

กันยารัตน์ พุกษ์อุดม (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (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 และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด

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

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ ส านักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจ

ที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามี ความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมี ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ชัยญวณ วัฒนชัย (2549) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความ พึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ระบบการ ให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการศึกษาวินิจฉัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน คือ 1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชน ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ประชาชนที่มี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่าง จากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบ การให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน ระดับกลาง

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน อาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความ ไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการ ทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความ ไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อน ร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้าน ความก้าวหน้าในการทำงานจากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการ ให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึง พอใจของประชาชนว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึง พอใจต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

โกลม ปานแจ่ม (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัย ส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจแตกต่างไปตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 200 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานในการบรรยายทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติและ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี ของเชฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าร้อยละ 29.86 มาใช้บริการด้านสินเชื่อร้อยละ 38.73 ด้านเงินฝากร้อยละ 14.79 มาใช้บริการการประกัน และร้อยละ 16.62 มาใช้บริการอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มี อายุ 40-49 ปีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/เดือน หรือต่ำกว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไป น้อย คือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเครื่องมือ ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการต้อนรับ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับและ ด้านสถานที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานและด้านเครื่องมือไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านการตลาดที่ต่างกัน ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านเครื่องมือต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่ต่างกันการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมากต่อไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านจาก “ระดับมาก” ให้เป็น “ระดับมากที่สุด”

สุวัชร พุกษมาศ (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 ด้านอาคารสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ การบริการข้อมูลมีความทันสมัยความสะดวกที่ได้รับจากเคาน์เตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้เขียนใบฝาก – ถอนเงิน การจัดลำดับก่อน – หลังในการบริการฝาก – ถอนเงิน และความเหมาะสม เงื่อนไขในการบริการเงิน ฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับปานกลาง ด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้แก่จำนวนพนักงาน ในการบริการและความสามารถแนะนำ และเชิญชวนใช้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากบริการเงินฝาก ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีทางเข้าสะดวกสบาย จำนวนที่นั่งพักสำหรับลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการและความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

ดารี สกิตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ ต่อเนื่องสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและ พัฒนางค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการ ให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคม และประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับเวลามากที่สุด แลในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

โสภณ วีระวัฒน์ยิ่งยง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเวลามากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและตรงเวลา ช่วงเวลา Headway ความรวดเร็วของระบบจำหน่ายตั๋ว รองลงมาให้ความสำคัญด้านผู้ร่วมเดินทาง อันดับสามให้ความสำคัญด้านค่าเดินทาง ได้แก่ อัตราค่าบริการ การใช้ตั๋วโดยสารร่วม

การเดินทางหลายสถานที่ในวันหนึ่งวันและอันดับสี่ให้ความสำคัญด้านการบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบาย การจัด Park & Ride เส้นทางรถไฟฟ้าที่ครอบคลุมเนื่องจากผู้เดินทางมีประสบการณ์ในการใช้รถไฟฟ้าสายอื่น ๆ มาแล้ว อาจจะมั่นใจในระบบการให้บริการของรถไฟฟ้า จึงให้ความสำคัญด้านบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมา

ชุตินันท์ วิมุทธาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจคือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ใน ด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ให้บริการ ส่วนมากคือ เรื่องเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และลดอัตราค่าโดยสาร

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 ซึ่งสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้ามีประชากรรวมทั้งสิ้น 23,661 คน แยกเป็นชาย 17,572 คน และ หญิง 6,089 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 8,765 ครัวเรือน

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน       | จำนวนประชากร |       |        | จำนวนครัวเรือน |
|---------|--------------------|--------------|-------|--------|----------------|
|         |                    | ชาย          | หญิง  | รวม    |                |
| 1       | บ้านลาดหญ้า        | 13,706       | 2,161 | 15,867 | 5,863          |
| 2       | บ้านท่าเสา         | 84           | 90    | 174    | 107            |
| 3       | บ้านทุ่งนางนงหรงอก | 702          | 753   | 1,455  | 421            |
| 4       | บ้านท่าหวี         | 1,182        | 1,312 | 2,494  | 1,010          |
| 5       | บ้านจันอุย         | 798          | 822   | 1,620  | 559            |
| 6       | บ้านท่าหว้า        | 556          | 434   | 990    | 314            |
| 7       | บ้านหนองแก         | 544          | 517   | 1,061  | 491            |
| รวม     |                    | 17,572       | 6,089 | 23,661 | 8,765          |

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2562

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเมืองกาญจนบุรี

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (1) ของ Yamane (1967) ดังนี้

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

n = จำนวนประชากร = 23,661

N = กลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ 95 %

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{23,661}{1 + (23,661 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{23,661}{60.1525}$$

$$= 393 \text{ คน}$$

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 7,778 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 393 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อความเหมาะสมในการป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงเพิ่มการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 400 คน

### 3. ตัวแปร

**3.1 ตัวแปรอิสระ** คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 3) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**3.2 ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2562

### การสร้างเครื่องมือในการประเมิน

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2) แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยแบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

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

ส่วนที่ 2 แบบประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี” มีจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 3) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การแปลความหมายเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและ ค่าร้อยละ จะใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย เปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้

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

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

3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความสมบูรณ์

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

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณบดีคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามคือ

สถิติที่ใช้ในการตอบตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยคือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้  
ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

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

|       |     |     |                                       |
|-------|-----|-----|---------------------------------------|
| เมื่อ | $P$ | แทน | ค่าร้อยละ                             |
|       | $f$ | แทน | ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ |
|       | $N$ | แทน | จำนวนความถี่ทั้งหมด                   |

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

1) 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) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

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

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

|       |        |     |                         |
|-------|--------|-----|-------------------------|
| เมื่อ | S.D.   | แทน | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|       | $X$    | แทน | ค่าคะแนน                |
|       | $n$    | แทน | จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม  |
|       | $\sum$ | แทน | ผลรวม                   |

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

1. กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม ทดสอบหลังเรียนจะใช้สูตรดังนี้

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

|       |           |     |                                                                   |
|-------|-----------|-----|-------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | t         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ |
|       | $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                                         |
|       | S         | แทน | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                                           |
|       | n         | แทน | จำนวนสมาชิกในกลุ่มหรือจำนวนข้อมูล                                 |
|       | $\mu_0$   | แทน | เกณฑ์                                                             |

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

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

|       |          |     |                                                                   |
|-------|----------|-----|-------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | t        | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ |
|       | D        | แทน | ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน                                          |
|       | $\sum D$ | แทน | ผลรวมค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน                                     |
|       | n        | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน                               |

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ละค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมการแปลความหมายดังนี้

คะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก

คะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย

คะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

สำหรับ S.D. ใช้เกณฑ์ไม่เกิน 1.00

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 3) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 2-7)

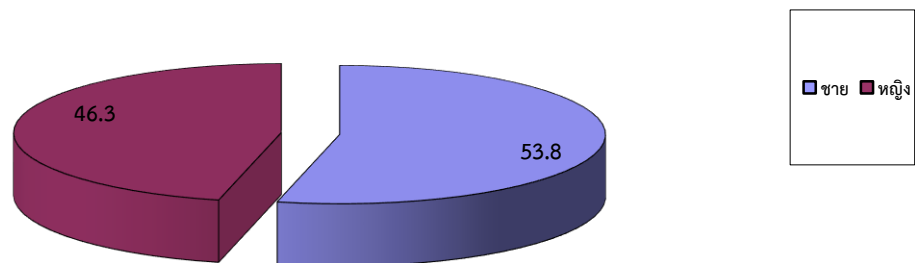
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 215   | 53.80  |
| หญิง | 185   | 46.30  |
| รวม  | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

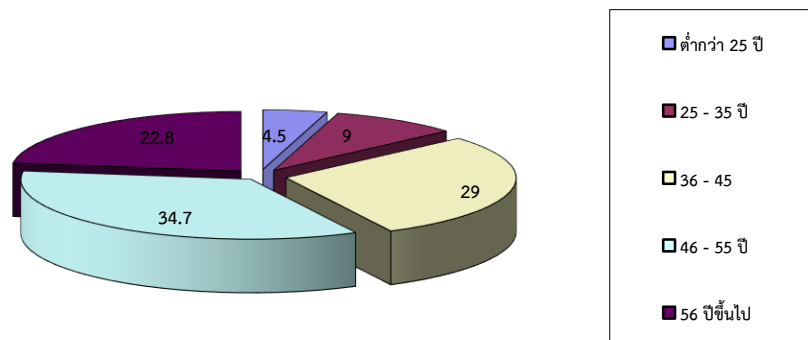


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ          | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 25 ปี | 18    | 4.50   |
| 25-35 ปี      | 36    | 9.00   |
| 36-45 ปี      | 116   | 29.00  |
| 46-55 ปี      | 139   | 34.70  |
| 56 ปีขึ้นไป   | 91    | 22.80  |
| รวม           | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมา มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

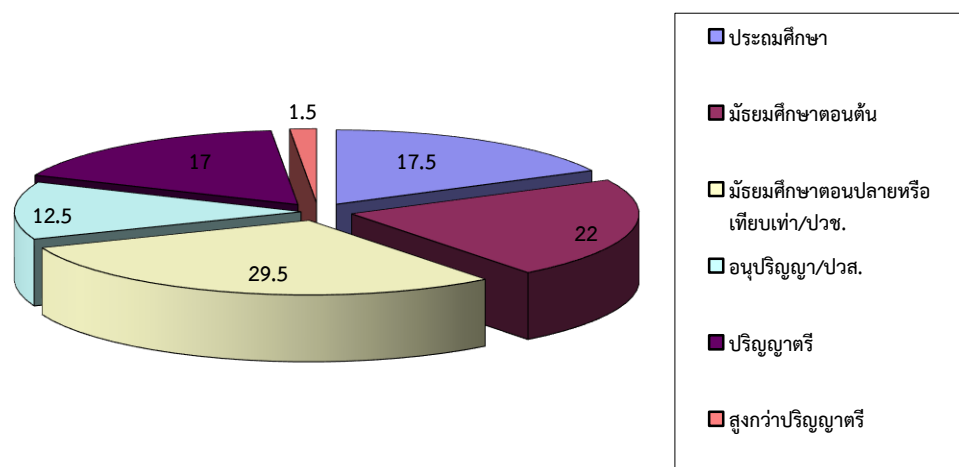


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

| วุฒิการศึกษา                        | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| ประถมศึกษา                          | 70    | 17.50  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                    | 88    | 22.00  |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. | 118   | 29.50  |
| อนุปริญญา /ปวส.                     | 50    | 12.50  |
| ปริญญาตรี                           | 68    | 17.00  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                    | 6     | 1.50   |
| รวม                                 | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 50 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

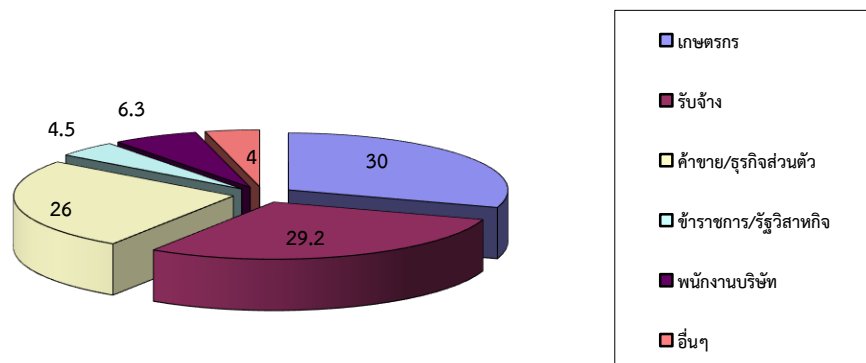


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| เกษตรกร               | 120   | 30.00  |
| รับจ้าง               | 117   | 29.20  |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | 104   | 26.00  |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 18    | 4.50   |
| พนักงานบริษัทเอกชน    | 25    | 6.30   |
| อื่น ๆ                | 16    | 4.00   |
| รวม                   | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 พนักงานบริษัทเอกชน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และอื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

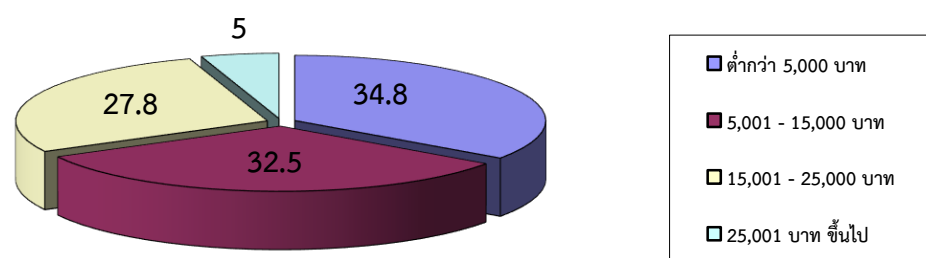


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| สถานภาพ           | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 8,000 บาท | 139   | 34.80  |
| 8,001–15,000 บาท  | 130   | 32.50  |
| 15,001–25,000 บาท | 111   | 27.80  |
| 25,001 บาทขึ้นไป  | 20    | 5.00   |
| รวม               | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมา คือ รายได้ 8,001–15,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รายได้ 15,001–25,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และ รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

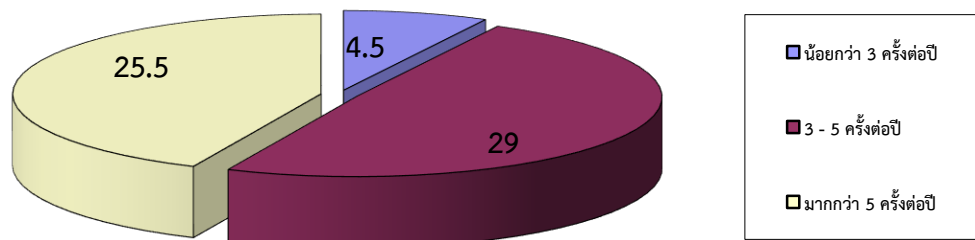


ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยเฉลี่ยต่อปี

| การขอรับบริการจาก อบต.<br>โดยเฉลี่ยต่อปี | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี                    | 182   | 45.50  |
| 3-5 ครั้งต่อปี                           | 116   | 29.00  |
| มากกว่า 5 ครั้งต่อปี                     | 102   | 25.50  |
| รวม                                      | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50



ภาพที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลลาดหญ้า

ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

| ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>จำแนกตามภาระงาน | $\bar{x}$            | S.D.        | การแปลผล         |
|----------------------------------------------------|----------------------|-------------|------------------|
| <b>1.ด้านไฟฟ้าสาธารณะ</b>                          | <b>4.549 (90.98)</b> | <b>0.54</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ                       | 4.59(91.80)          | 0.56        | มากที่สุด        |
| 1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ              | 4.52 (90.40)         | 0.57        | มากที่สุด        |
| 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 4.53 (90.60)         | 0.56        | มากที่สุด        |
| 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.55 (91.00)         | 0.52        | มากที่สุด        |
| 1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา                  | 4.54 (90.80)         | 0.50        | มากที่สุด        |
| <b>2.ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ</b>                | <b>4.595 (91.91)</b> | <b>0.53</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ                       | 4.57 (91.40)         | 0.52        | มากที่สุด        |
| 2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ              | 4.58 (91.60)         | 0.53        | มากที่สุด        |
| 2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 4.56 (91.20)         | 0.53        | มากที่สุด        |
| 2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.63 (92.60)         | 0.53        | มากที่สุด        |
| 2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา                  | 4.62 (92.40)         | 0.55        | มากที่สุด        |
| <b>3.ด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</b>       | <b>4.589 (91.78)</b> | <b>0.53</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ                       | 4.64 (92.80)         | 0.52        | มากที่สุด        |
| 3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ              | 4.54 (90.80)         | 0.56        | มากที่สุด        |
| 3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 4.57 (91.40)         | 0.57        | มากที่สุด        |
| 3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.61 (92.20)         | 0.50        | มากที่สุด        |
| 3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา                  | 4.58 (91.60)         | 0.50        | มากที่สุด        |
| <b>4.ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>          | <b>4.562 (91.25)</b> | <b>0.54</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ                       | 4.65 (93.00)         | 0.51        | มากที่สุด        |
| 4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ              | 4.60 (92.00)         | 0.54        | มากที่สุด        |
| 4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 4.53 (90.60)         | 0.55        | มากที่สุด        |
| 4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 4.51 (90.20)         | 0.54        | มากที่สุด        |
| 4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา                  | 4.52 (90.40)         | 0.56        | มากที่สุด        |
| รวม                                                | <b>4.573 (91.47)</b> | <b>0.53</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมใน ระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.573 คิดเป็นร้อยละ 91.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.595 คิดเป็นร้อยละ 91.91 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการจัดการ ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.589 คิดเป็นร้อยละ 91.78 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.562 คิดเป็นร้อยละ 91.25 และความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.549 คิดเป็นร้อยละ 90.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ไฟฟ้าสาธารณะ”

| ระดับความพึงพอใจ<br>ที่มีต่อการให้บริการ                    | ระดับความพึงพอใจ |                |              |             |                | $\bar{X}$        | S.D. | การ<br>แปล<br>ผล |
|-------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|-------------|----------------|------------------|------|------------------|
|                                                             | มาก<br>ที่สุด    | มาก            | ปาน<br>กลาง  | น้อย        | น้อย<br>ที่สุด |                  |      |                  |
| ด้านไฟฟ้าสาธารณะ                                            |                  |                |              |             |                |                  |      |                  |
| 1. ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขตเทศบาลมีความสว่างเพียงพอ               | 253<br>(63.30)   | 131<br>(32.80) | 16<br>(4.00) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.59<br>(91.80)  | 0.56 | มากที่สุด        |
| 2. การติดตั้งไฟสาธารณะมีความเหมาะสม                         | 224<br>(56.00)   | 160<br>(40.00) | 16<br>(4.00) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.52<br>(90.40)  | 0.57 | มากที่สุด        |
| 3. เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม   | 227<br>(56.80)   | 159<br>(39.80) | 14<br>(3.50) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.53<br>(90.60)  | 0.56 | มากที่สุด        |
| 4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ     | 228<br>(57.00)   | 167<br>(41.80) | 5<br>(1.30)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.55<br>(91.00)  | 0.52 | มากที่สุด        |
| 5. ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมาและได้รับความปลอดภัย | 220<br>(55.00)   | 178<br>(44.50) | 2<br>(0.50)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.54<br>(90.80)  | 0.50 | มากที่สุด        |
| รวม                                                         |                  |                |              |             |                | 4.549<br>(90.98) | 0.54 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.549 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต เทศบาลมีความสว่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟฟ้าสาธารณะ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.55 และประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัยในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.54

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ”

| ระดับความพึงพอใจ<br>ที่มีต่อการให้บริการ                                            | ระดับความพึงพอใจ |                |              |             |                | $\bar{X}$        | S.D. | การ<br>แปล<br>ผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|-------------|----------------|------------------|------|------------------|
|                                                                                     | มาก<br>ที่สุด    | มาก            | ปาน<br>กลาง  | น้อย        | น้อย<br>ที่สุด |                  |      |                  |
| ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ                                                          |                  |                |              |             |                |                  |      |                  |
| 1.มีการให้บริการและขึ้นทะเบียน การสงเคราะห์แก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่      | 234<br>(58.50)   | 160<br>(40.00) | 6<br>(1.50)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.57<br>(91.40)  | 0.52 | มากที่สุด        |
| 2. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน                                           | 244<br>(61.00)   | 147<br>(36.80) | 9<br>(2.30)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.58<br>(91.60)  | 0.53 | มากที่สุด        |
| 3. มีการจัดกิจกรรมในช่วยเหลือและการพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง                  | 232<br>(58.00)   | 161<br>(40.30) | 7<br>(1.80)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.56<br>(91.20)  | 0.53 | มากที่สุด        |
| 4. มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต                        | 265<br>(66.30)   | 124<br>(31.00) | 11<br>(2.80) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.63<br>(92.60)  | 0.53 | มากที่สุด        |
| 5. มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต | 262<br>(65.50)   | 124<br>(31.00) | 14<br>(3.50) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.62<br>(92.40)  | 0.55 | มากที่สุด        |
| รวม                                                                                 |                  |                |              |             |                | 4.595<br>(91.91) | 0.53 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.595 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63 รองลงมาคือ มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.62 และมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58

**ตารางที่ 11** จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล”

| ระดับความพึงพอใจ<br>ที่มีต่อการให้บริการ                                           | ระดับความพึงพอใจ |                |              |             |                | $\bar{X}$        | S.D. | การ<br>แปล<br>ผล |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|-------------|----------------|------------------|------|------------------|
|                                                                                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก            | ปาน<br>กลาง  | น้อย        | น้อย<br>ที่สุด |                  |      |                  |
| ด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล                                                |                  |                |              |             |                |                  |      |                  |
| 1.จุดทิ้งขยะและถังขยะใน<br>เขตพื้นที่ มีเพียงพอต่อ<br>ความต้องการ                  | 267<br>(66.80)   | 124<br>(31.00) | 9<br>(3.80)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.64<br>(92.80)  | 0.52 | มาก<br>ที่สุด    |
| 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการใน<br>การเก็บขยะมูลฝอย<br>สะอาดและเรียบร้อย                  | 230<br>(57.50)   | 156<br>(39.00) | 14<br>(3.50) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.54<br>(90.80)  | 0.56 | มาก<br>ที่สุด    |
| 3.รถยนต์ในการเก็บขยะ<br>มูลฝอยมีการออกบริการ<br>หมุนเวียนเพียงพอต่อ<br>ความต้องการ | 244<br>(61.00)   | 140<br>(35.00) | 16<br>(4.00) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.57<br>(91.40)  | 0.57 | มาก<br>ที่สุด    |
| 4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้า<br>เข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุด<br>อย่างทั่วถึง                 | 249<br>(62.30)   | 147<br>(36.80) | 4<br>(1.00)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.61<br>(92.20)  | 0.50 | มาก<br>ที่สุด    |
| 5.การกำจัดขยะมูลฝอย<br>และสิ่งปฏิกูลของอบต.<br>เป็นไปอย่างมี<br>ประสิทธิภาพ        | 236<br>(59.00)   | 161<br>(40.30) | 3<br>(0.80)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00)    | 4.58<br>(91.60)  | 0.50 | มาก<br>ที่สุด    |
| รวม                                                                                |                  |                |              |             |                | 4.589<br>(91.78) | 0.53 | มาก<br>ที่สุด    |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.589 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตพื้นที่ มีเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.64 รองลงมาคือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.61 และการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58

**ตารางที่ 12** จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย”

| ระดับความพึงพอใจ<br>ที่มีต่อการให้บริการ                                                    | ระดับความพึงพอใจ |                |              |             |             | $\bar{X}$        | S.D. | การแปลผล  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|-------------|-------------|------------------|------|-----------|
|                                                                                             | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด  |                  |      |           |
| ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                                                            |                  |                |              |             |             |                  |      |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา                                      | 269<br>(67.30)   | 123<br>(30.80) | 8<br>(2.00)  | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.65<br>(93.00)  | 0.51 | มากที่สุด |
| 2. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม                  | 252<br>(63.00)   | 136<br>(34.00) | 12<br>(3.00) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.60<br>(92.00)  | 0.54 | มากที่สุด |
| 3. มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ                                           | 222<br>(55.50)   | 167<br>(41.80) | 11<br>(2.80) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.53<br>(90.60)  | 0.55 | มากที่สุด |
| 4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ | 214<br>(53.50)   | 176<br>(44.40) | 10<br>(2.50) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.51<br>(90.20)  | 0.54 | มากที่สุด |
| 5. อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ                     | 223<br>(55.80)   | 164<br>(41.00) | 13<br>(3.30) | 0<br>(0.00) | 0<br>(0.00) | 4.52<br>(90.40)  | 0.56 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                         |                  |                |              |             |             | 4.562<br>(91.25) | 0.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.562 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.65 รองลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 และมีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.53

## บทที่ 5

### สรุปผล

#### สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 3) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46–55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า โดยเฉลี่ยต่อปี เฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

**ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.573 คิดเป็นร้อยละ 91.47

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.595 คิดเป็นร้อยละ 91.91 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.589 คิดเป็นร้อยละ 91.78 ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.562 คิดเป็นร้อยละ 91.25 และความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.549 คิดเป็นร้อยละ 90.98 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

**ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต เทศบาลมีความสว่าง รongลงมา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟฟ้าสาธารณะ และประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59, 4.55 และ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.80, 91.00 และ 90.80 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 2 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต รongลงมาคือ มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63, 4.62 และ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 92.60, 92.40 และ 91.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตพื้นที่ มีเพียงพอต่อความต้องการ รongลงมาคือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง และการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.64, 4.61 และ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 92.80, 92.20 และ 91.60 ตามลำดับ

**ภาระงานที่ 4 ด้านความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา รongลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และมีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65, 4.60 และ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 93.00, 92.00 และ 90.60 ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด ควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนาในงานด้านอื่น ๆ ต่อไป
2. ควรกำหนดและชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริการในแต่ละด้านต่อสาธารณะชนอย่างทั่วถึง
3. ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่
4. ควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินศึกษาคูณภาพของการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่นๆ
2. ควรมีการดำเนินศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป
3. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการบริการ เพื่อลดขั้นตอนต่างๆ
4. ควรมีการดำเนินศึกษาการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ว่าชัดเจนและทั่วถึงในทุกชุมชน
5. ควรมีการดำเนินศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่อง

## บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- กันยารัตน์ พงษ์อุดม. (2555). “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกมล ปานแจ่ม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สาขาวิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ขวัญตา พระธาตุ. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. <http://www.sk-ad.ago.go.th/index.php/2013-05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-07-36-19?showall=1&limitstart=>
- จรรยา เจียมหาทรัพย์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานันท์ ฤกษ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยญวัณย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุดิมนต์ วิมูลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดารี สดิตเสมากุล. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ ถ่วงดุล ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- นริศรา อีสริยานนท์. (2548). **ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). **รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บดินทร์ ดวงชาทม. (2549) “**การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี**”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชู รัตกิงนกร พ.ต. (2549) “**ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ**”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเลิศ บุรณปกรณ์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2546). **องค์การกับลูกจ้าง**, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ และทิมมพร คั่นวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พรณี ชุติวฒนาธดา. (2555). **การบริการดีเป็นอย่างไร**.  
<http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2563).
- พวงทอง ปานสายลม. (2549) “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร**.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546  
<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2563).
- พิณรุ้ง เพชรรักษ์. (2548) “**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง**.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอทีจากัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). **การจัดการทรัพยากรคน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภิญโญ สาร. (2546). **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์คุรุสภา.

- ภัทริน โหลสกุล. (2548) “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขานนพระราม 9.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, อุดมศึกษา.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณภา รัชตารมย์. (2549). “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกล้มเหลวในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรรณช บวรนนท์เดช. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์. (2551). การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วสิน อิงคพัฒนกุล. (2551). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี , <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2563).
- วัชรภรณ์ จันทร์พิพัฒน์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยานสวรรค์. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service), พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.
- วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยู่งอ. 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. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร:  
ยูบีซี แอลบีคส์, หน้า 66.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญ  
ชน.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550,  
กรุงเทพฯ :
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภ.วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง,  
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัชร พฤษมาศ .(2552). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สาขาสุขุมวิท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หลักสูตรปริญญาการศึกษา  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, พฤษภาคม 2552.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2553). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว  
เบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียน  
ราษฎร”.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2550). บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ :  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- โสภณ วีระพัฒน์ยิ่งยง. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่  
อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก  
สารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.  
วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ  
ราชวิทยาลัย.

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า. (2560). <http://www.ladya-sao.go.th/about>. (เข้าถึงเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2563).

อัจฉรา สมสาย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Max Weber. (1997). **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person, 7th ed. New York: The Free Press.
- Mcgregor, D. 1960. **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw – Hill.
- McQuail, D. (1994). **Mass communication theory: An introduction (3rd ed.)**. London: Sage.
- Moos, R. H. (1986). **The human context environmental determinants of behavior**. New York: Wiley & Sons.
- Millet, John D.(1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64, pp. 12 - 40.
- Lovell, R. B. (1980). **Adult Learning**. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Quirk, R. (1987). **Longman Dictionary of Contemporary English**. London: Richard Clay.
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavioral science (1st ed.)**. New York: Van Norstrand.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). **“Problem and Strategic in Services Marketing.”** *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46.

ภาคผนวก

แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1.แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

2.แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า  
จำนวน 4 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ งานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ งานด้าน  
การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและ  
ปรับปรุงการให้บริการ

3.โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า จำแนกตาม  
ภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

| ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                              | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>การให้บริการไฟฟ้าและแสงสว่าง</b>                                          |                  |     |         |      |            |
| 1. ไฟฟ้าสาธารณะ ในเขต เทศบาลมีความสว่างเพียงพอ                               |                  |     |         |      |            |
| 2. การติดตั้งไฟสาธารณะ มีความเหมาะสม                                         |                  |     |         |      |            |
| 3. เมื่อเกิดการชำรุดของไฟสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลซ่อมแซม                    |                  |     |         |      |            |
| 4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลไฟสาธารณะ                      |                  |     |         |      |            |
| 5.ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรไปมา และได้รับความปลอดภัย                  |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการ  
ให้บริการ

---



---



---



---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า จำแนกตาม  
ภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

| ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ<br>ให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า        | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านความพึงพอใจในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ</b>                                          |                  |     |         |      |            |
| 6.มีการให้บริการและขึ้นทะเบียน การ<br>สงเคราะห์แก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่      |                  |     |         |      |            |
| 7.มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน                                                |                  |     |         |      |            |
| 8.มีการจัดกิจกรรมในช่วยเหลือและการพัฒนา<br>คุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง                   |                  |     |         |      |            |
| 9.มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ เพื่อการ<br>พัฒนาคุณภาพชีวิต                         |                  |     |         |      |            |
| 10.มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสม<br>แก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการ  
ให้บริการ

---



---



---



---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน  
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า จำแนกตาม  
ภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

| ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ<br>ให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>การบริหารจัดการขยะมูลฝอย</b>                                                  |                  |     |         |      |            |
| 11.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตพื้นที่ที่มีเพียงพอ<br>ต่อความต้องการ                 |                  |     |         |      |            |
| 12.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย<br>สะอาดและเรียบร้อย                   |                  |     |         |      |            |
| 13.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออก<br>บริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ      |                  |     |         |      |            |
| 14.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอย<br>ทุกจุดอย่างทั่วถึง                  |                  |     |         |      |            |
| 15.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของ<br>อบต. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ            |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการ  
ให้บริการ

---



---



---



---

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า จำแนกตาม  
ภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

| ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ<br>ให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า                     | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</b>                                                           |                  |     |         |      |            |
| 16. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่<br>ตลอดเวลา                                            |                  |     |         |      |            |
| 17 . ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและ<br>บรรเทา<br>สาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม                 |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่าง<br>สม่ำเสมอ                                               |                  |     |         |      |            |
| 19. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับ<br>แนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่<br>ประชาชนในพื้นที่ |                  |     |         |      |            |
| 20. อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสา<br>ธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ                         |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการ  
ให้บริการ

---



---



---



---

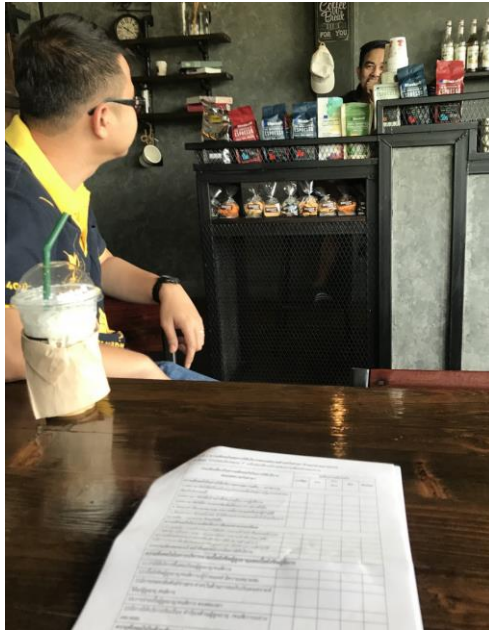
ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน  
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

## ภาพพื้นที่และเก็บข้อมูล













## คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ กิตยานันท์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)  
ประวัติการศึกษา  
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยครุนครปฐม ปีการศึกษา 253  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2541  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2553
2. ดร. สุทธิพนธ์ ศรีบุญนาท  
ประวัติการศึกษา  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ. 2545  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2550  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2555
3. ดร.สุภัตรา กันพร้อม  
ประวัติการศึกษา  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2538  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2542  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2561