

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒  
เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี



จัดทำโดยกองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลเมืองบ้านบึง

## บทนำ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง” โดยสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองบ้านบึง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี, ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต, ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน, ด้านการบริหารจัดการธรรมาภิบาล, ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล ซึ่งนำผลที่ได้การสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยตอบสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยเรื่องนี้จะป็นข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางและทิศทางในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทำวิจัยด้านการประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐ และขอขอบคุณประชาชนที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการตอบแบบสำรวจเพื่อให้เทศบาลเมืองบ้านบึงนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

คณะผู้จัดทำงานวิจัย

## สารบัญ

| บทที่                                        | หน้า |
|----------------------------------------------|------|
| ๑ บทนำ.....                                  | ๑    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....          | ๑    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                 | ๒    |
| ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....                     | ๒    |
| ขอบเขตการวิจัย.....                          | ๒    |
| นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....                | ๓    |
| ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | ๔    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....              | ๔    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ.....    | ๑๗   |
| แนวทางเกี่ยวกับการประเมินผล.....             | ๑๘   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                   | ๓๐   |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                    | ๓๗   |
| ๓ วิธีดำเนินการวิจัย.....                    | ๓๘   |
| วิธีการศึกษา.....                            | ๓๘   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                 | ๓๘   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....              | ๔๑   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                      | ๔๒   |

## สารบัญ

| บทที่                                                             | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| ๔ ผลการวิจัย.....                                                 | ๔๓   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....                                   | ๔๓   |
| ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล.....           | ๔๕   |
| ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล.....          | ๕๙   |
| ผลการวิเคราะห์ความต้องการมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น..... | ๖๑   |
| ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                               | ๖๕   |
| สรุปผลการวิจัย.....                                               | ๖๕   |
| การอภิปรายผล.....                                                 | ๖๗   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                   | ๗๑   |

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร, ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น, ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

เทศบาลเมืองบ้านบึง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ปัจจุบันเทศบาลเมืองบ้านบึงมีลักษณะเป็นชุมชนเมือง ซึ่งมีประชากรเข้ามาอาศัยอยู่ในเขตอย่างหนาแน่น ทำให้มีความต้องการบริการสาธารณะจากหน่วยงานภาครัฐเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

ทั้งนี้ เทศบาลเมืองบ้านบึงได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณะ จึงจะดำเนินการสำรวจการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง ซึ่งเป็นการประเมินผลการให้บริการสาธารณะเป็นหลัก ซึ่งดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมเพณี, ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต, ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน, ด้านการบริหารจัดการธรรมาภิบาล, ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อนำผลที่ได้รับการประเมินและข้อคิดเห็นของประชาชนมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนพัฒนาการบริการสาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง แก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว และพัฒนาท้องถิ่นอย่างมั่นคง

## ๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะต่างๆจากเทศบาล เพื่อให้รับทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
๒. เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินของผู้รับบริการสาธารณะ และนำผลที่ได้รับมาพัฒนาการปฏิบัติงานราชการและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และพิจารณาถึงแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

## ๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เป็นแนวทางในการบริหารงานด้านการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด
๒. เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
๓. มีการพัฒนาการบริการสาธารณะอย่างเป็นรูปธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างถูกต้อง และตรงประเด็น
๔. การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปในรูปแบบการพัฒนาอย่างยั่งยืน

## ๔. ขอบเขตการวิจัย

เป็นการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลและการบริการสาธารณะ โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบ้านบึง และผลการดำเนินงานของเทศบาล โดยแบ่งสำรวจออกเป็น ๗ ด้าน

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี
๓. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต
๔. ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน
๕. ด้านการบริหารจัดการธรรมาภิบาล
๖. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
๗. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล

## ๕. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

๑. เทศบาลเมืองบ้านบึง หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๔

๒. การประเมินผล เป็นกระบวนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจากกระบวนการของการรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นประเมินผล

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ

๔. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งครอบคลุม ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมเพณี, ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต, ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน, ด้านการบริหารจัดการธรรมาภิบาล, ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

---

สำหรับบทที่ ๒ เป็นการศึกษาวิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง รวมทั้งการศึกษาปัญหาและแนวทางในการบริการสาธารณะ โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - ๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ
  - ๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - ๑.๓ ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ
  - ๑.๔ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ
  - ๑.๕ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ
  - ๒.๑ ลักษณะการบริการในภาครัฐ
  - ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ
  - ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๕. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้นิยามไว้ในหลายลักษณะ ดังนี้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒:๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๓๐ กล่าวว่าคำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ

เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ

ทวีพงษ์ หินคำ (๒๕๔๑, หน้า ๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนิยา ปัญญาแก้ว (๒๕๔๑, หน้า ๑๒) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (๒๕๔๑, หน้า ๘) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความพอใจ ความสนใจ ความสนใจ การชดเชย การเฝ้าระวังการแก้แค้น สิ่งที่ดีชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒, หน้า ๑๑) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่มีความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

Phillip B. Applewhite (๑๙๖๕, p ๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ

Donabedian (๑๙๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้บริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

Schermerhorn (๑๙๘๔, p ๒๓๐) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้มอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

## ๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ๑.๒.๑ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของมาสโลว์

ฉัตยาพร เสมอใจ (๒๕๕๐, หน้า ๑๑๙-๑๒๑) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของอับราฮัม มาสโลว์ กล่าวถึงสมมุติฐานด้านความต้องการของมนุษย์ว่า บุคคลจะมีความต้องการไม่สิ้นสุด โดยเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะลดแรงขับต่อพฤติกรรมลง และจะมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น โดยที่มาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น ๕ ขั้น โดยจัดลำดับความสำคัญจากระดับต่ำไปยังระดับสูง โดยบุคคลจะแสวงหาความต้องการระดับต่ำก่อน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะแสวงหาความต้องการในระดับสูงขึ้นต่อไป ถ้าความต้องการในระดับต่ำยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการนั้นจะยังคงอยู่ ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดของความต้องการในระดับต่างๆ ได้ดังนี้

๑.๑ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นระดับความต้องการขั้นแรก ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและเป็นการต้องการเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด ประกอบด้วยอากาศ น้ำ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ซึ่งความต้องการทั้งหมดนี้เป็นความต้องการตามธรรมชาติของร่างกาย ถ้าความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว บุคคลจะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นต่อไป

๑.๒ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้บุคคลจะต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ความต้องการความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ความมีระเบียบ ความมั่นคง ความคุ้มครอง ความต้องการมีสุขภาพดี ความต้องการเหล่านั้นทำให้เกิดสภาพแรงงาน ความต้องการในบริการต่างๆ มากมาย เช่น การประกันชีวิต การดูแลสุขภาพความปลอดภัย การออมทรัพย์ การศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ เป็นต้น

๑.๓ ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการด้านความรัก ความอบอุ่น มิตรภาพ ความรู้สึกที่ดีต่อกัน การมีส่วนร่วม และการยอมรับของสังคม ความต้องการด้านสังคมก่อให้เกิดการซื้อ เพื่อให้สังคมยอมรับตนเอง ตัวอย่างเช่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ สินค้าแฟชั่นต่างๆ การเป็นสมาชิกสโมสรหรือสมาคมต่างๆ เป็นต้น

๑.๔ ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากแรงกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและความมั่นใจแก่ตนเอง ความต้องการที่เกิดจากภายในจะสะท้อนถึงความต้องการของแต่ละบุคคลเพื่อการยอมรับส่วนตัว ส่วนความต้องการภายนอกจะเป็นความต้องการเพื่อการยกย่อง การมีชื่อเสียง และการเคารพนับถือจากบุคคลอื่น

๑.๕ ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization Needs) หรือความพึงพอใจส่วนตัว (Self-fulfillment) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะตอบสนองศักยภาพของตนด้วยทุกสิ่ง เขามีความสามารถและมีความต้องการจะเป็น ผู้ที่เป็นหัวหน้าพรรคการเมืองมีความสามารถและต้องการเป็นนายกรัฐมนตรี นักกีฬาทีมชาติมีความสามารถและต้องการเป็นนักกีฬาเหรียญทองโอลิมปิก เป็นต้น

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการอื่นๆ ที่สำคัญออกเป็น ๒ ชนิด คือ

๑. ความต้องการด้านสุนทรียภาพ (Aesthetic Needs) เป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนที่ชอบความสวยงามและความรื่นรมย์ต่างๆ เพื่อความผ่อนคลายและสร้างความสุขให้ตนเอง ซึ่งการรับรู้ถึงความสวยงามหรือความสุนทรีย์ใดๆ ของบุคคลจะมีความแตกต่างกันตามพื้นฐานของความคิดและวัฒนธรรมของบุคคล บุคคลย่อมเลือกสิ่งที่สามารถสร้างสุนทรียภาพให้แก่ตนเองได้มากกว่าก่อนสิ่งที่สุนทรียภาพได้น้อยกว่า

๒. ความต้องการในการอยากรู้อยากเห็น (Curiosity Needs) เราสามารถกล่าวได้ว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมกับความอยากรู้อยากเห็น เช่น เด็กเล็กจะสงสัยและแหงนหัวลงไปในรู คนดูรูปด้านหนึ่งมักจะพลิกดูอีกด้านหนึ่งด้วย เป็นต้น ซึ่งการอยากรู้อยากเห็นหรือความสงสัยจะก่อให้เกิดการทดลองและการค้นพบ ทฤษฎีมากมายที่มีคุณค่า ความอยากรู้อยากเห็นเป็นเรื่องธรรมชาติ ไม่เพียงแต่เฉพาะมนุษย์เท่านั้น สัตว์อื่นอีกหลายประเภทที่มีความอยากรู้อยากเห็น เช่นจากการทดลองกับวัว โดยกลุ่มผู้ทำการวิจัยกระจายตัวกันเข้าไปในสนามหญ้าที่วัวกำลังกินหญ้าอยู่แล้วนอนลงห่างจากบริเวณที่วัวกำลังกินหญ้า ผลปรากฏว่า ผู้ทำการวิจัยทุกคนมีวัวเข้าไปเยี่ยมเยียนอย่างน้อย ๑ ครั้ง จะเห็นได้ว่าความต้องการอยากรู้อยากเห็นจะสร้างความสนใจให้พยายามเสาะหาความจริง

#### ๑.๒.๒ ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's need theory)

เรียกอีกอย่างว่า ทฤษฎีการเจริญ ERG ของ Alderfer (Alderfer's existence relatedness growth theory) ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามต้องการของมนุษย์ ไม่ลำดับว่าเกิดความต้องการใดก่อนหลัง หลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ โดยกำหนดว่ามนุษย์มีความต้องการ ๓ ประการ คือ

๑. ความต้องการดำรงอยู่ได้ (Existence Needs) (E) เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่จะต้องทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้ โดยเป็นการตอบสนองทางด้านสรีระร่างกาย ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ร่างกายของตนเอง ความต้องการข้อนี้เป็นการรวมความต้องการขั้นที่ ๑ และขั้นที่ ๒ ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

๒. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) (R) ความต้องการข้อนี้แอลเดอร์เฟอร์ได้ให้ความสำคัญมากเพราะถือว่ามนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ได้ไม่ใช่ความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การรวมตัวอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือเป็นพวกนั้น ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด เป็นความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน บุคคลรอบข้างเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ เพื่อหวังให้สังคมยอมรับในตัวของเขา ความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ ๓ ของมาสโลว์

๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) (G) เป็นความต้องการของมนุษย์อันเป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวังไว้ เพื่อต้องความสำเร็จในชีวิตในหน้าที่ของตน สังคมจะได้อบรมรับและยกย่องสรรเสริญ ความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ ๔ และขั้นที่ ๕ ของมาสโลว์

ความต้องการทั้ง ๓ กลุ่มของแอลเดอร์เฟอร์ คือ ความต้องการดำรงชีวิต (E) ความต้องการติดต่อสัมพันธ์กันในสังคม (R) และความต้องการเจริญก้าวหน้า (G) มีความสอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์ โดยความต้องการเพื่อดำรงชีวิตที่คล้ายคลึงกับความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการเจริญก้าวหน้าคล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต

ซึ่งจะเห็นได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กับทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์แล้วจะเห็นความแตกต่างกันอยู่ ๒ ประการใหญ่ๆ คือ

๑. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มีด้วย ๕ ลำดับขั้น โดยเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปหาลำดับขั้นที่สูงกว่า เนื่องมาจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ของขั้นที่ต่ำกว่า ได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก็จะก้าวไปสู่อีกขั้นหนึ่งที่สูงกว่า แต่ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ไม่เห็นด้วยกับความคิดอันนี้ เขากับให้ทรรศนะที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดของมาสโลว์ว่า ในบางกรณีที่บางคนจะตามความต้องการในระดับที่สูงก่อนที่จะรู้สึกพอใจกับความต้องการในระดับต่ำกว่าและในขณะที่คนอยู่ในกระบวนการที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจนั้น หากคนนั้นได้รับความคับข้องใจ (Frustrate) เขาก็จะกลับไปอยู่ในกระบวนการของการถดถอย เป็นผลให้มีการสะท้อนกลับไปยังความต้องการขั้นที่ต่ำกว่าที่เขาเคยบรรลุมาแล้ว เช่น คนที่มีชื่อเสียงหรือคนที่ได้รับการยกย่องจากสังคมหรือคนที่ประสบความสำเร็จ บางครั้งก็กลัวความไม่มั่นคงปลอดภัย จึงไม่ใช่พึงพอใจในขั้นที่ผ่านตามาตามที่มาสโลว์ได้กล่าวไว้เสมอไป

๒. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เน้นว่า เมื่อคนบรรลุความต้องการขั้นหนึ่งแล้วก็ต้องการขั้นต่อไปเป็นไปทีละขั้นจนครบ ๕ ขั้นของความต้องการ แต่ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ไม่เห็นด้วยกับความคิดอันนี้ เขามีความเห็นที่คนเรามีความต้องการพร้อมกันทีเดียวหลายๆ ขั้น ไม่ใช่ทีละขั้นดังที่มาสโลว์มีความคิดแบบนั้น เช่น คนเรามีความต้องการทางร่างกาย ในขณะเดียวกันก็ยังมีความต้องการมั่นคงปลอดภัยและพร้อมกันนั้น ก็ยังต้องการยอมรับในสังคมหรือได้รับการยกย่องดีเด่น หรือต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

#### ๑.๒.๓ ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแม็คเคิลแลนด์ (Macdalland's Achievement Motivation)

ได้ศึกษาความต้องการอันเป็นพื้นฐานของมนุษย์ โดยแม็คเคิลแลนด์มีความเชื่อว่าพฤติกรรมความเข้าใจของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความต้องการที่อยู่ภายในตัวบุคคลนั้นนั่นเอง และจากการศึกษาวิจัยของแม็คเคิลแลนด์เห็นว่าคนมีความต้องการอยู่ด้วยกัน ๓ ด้านคือ

๑. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) (n Ach) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จนั้น จะมีลักษณะชอบการ

แข่งขัน ขอบงานที่ทำหาย ต้องการได้รับป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลผู้มีความต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะต่อผู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลในรูปแบบสิ่งของที่ได้มาจากความสำเร็จ จากการวิจัยของแม็คเคิลแลนด์ พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน หรือทำให้สามารถสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่พึงปรารถนาและมีความพอใจกับการทำงานที่มีปัญหา และมีความพยายามที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือแก้ไขปัญหาก็ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

๒. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) (n Affff) หมายถึง บุคคลต้องการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรีและมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ Del Carnegie's ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเอง และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงและมีสิ่งจูงใจด้านความมีมิตรสัมพันธ์สูง และชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน

๓. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) (n Pow) หมายถึง บุคคลต้องการมีอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการมีอำนาจ (n Pow) สูง จะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันหรือสถานการณ์ที่มุ่งการยกระดับสถานภาพให้สูงขึ้นโดยจะพยายามกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจ เมื่อได้มาซึ่งอำนาจก็จะเกิดความภาคภูมิใจ

#### ๑.๒.๔ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) (อ้างถึงในสงวน สุทธิเลิศอรุณ, ๒๕๕๕: ๓๒๙-๓๓๓) เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene factors)

๑. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้ความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยอันได้แก่

๑.๑ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจ ในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

๑.๒ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือได้ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

๑.๓ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจน โดยลำพังแต่ผู้เดียว

๑.๔ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๑.๕ ความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

๒. ปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance of Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

๒.๑ เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

๒.๒ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

๒.๓ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Superior, Subordinate and peers) หมายถึง การติดต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความพินัยอันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

๒.๔ สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

๒.๕ นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

๒.๖ สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

๒.๗ ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้น อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับทำงานในที่แห่งใหม่

๒.๘ ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

๒.๙ วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

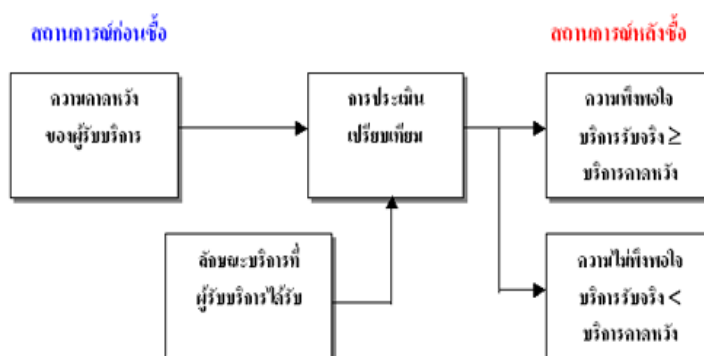
### ๑.๓ ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๓.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

๒. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การ ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๓.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

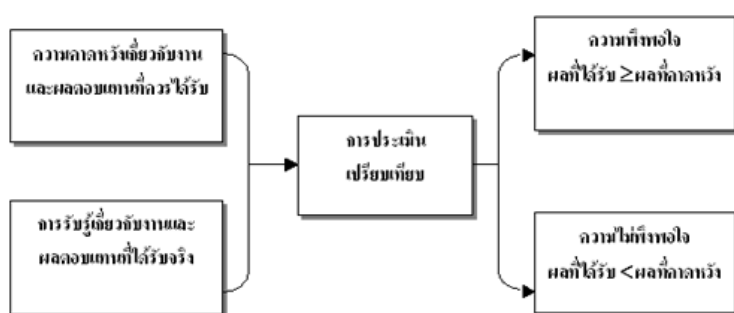
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณ ของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพ

ลักษณะการทำงาน



ภาพ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้อง หรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาพการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

#### ๑.๔ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๔.๑ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่งพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๑.๔.๒ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความ

คาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

#### ๑.๔.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดีกล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่อง และเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

#### ๑.๕ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ ๘-๑๕,๒๕๔๕) คือ

๑.๕.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์ บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่นแขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๑.๕.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิปถาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการนั้นได้

### ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือ ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อการบริการนั้นคือ การที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ย่อมเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

### ๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๑.๑.๒ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

## ๒. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ

### ๒.๑ ลักษณะการบริการในภาครัฐ

สมิต (๒๕๔๘ อ้างถึงแล้ว : ๑๘-๑๙) กล่าวว่า การบริการภาครัฐ มุ่งผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุก และความสะดวกสบาย แก่ประชาชนไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร การบริการของภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่า และถ้ามีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการก็มีในลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอคุ้มทุนให้เป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการดำรงอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ในการบริการของภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใดเพราะถึงอย่างไรหน่วยงานอยู่ได้ การพัฒนาการบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะของผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ การบริการในภาครัฐมีทั้งทางการบริการทางตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข และการให้บริการทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนการป้องกัน และบรรเทาภัย การผังเมือง การสาธารณูปการ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

### ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ

อารยะ (๒๕๔๘ อ้างถึง พิงใจ, ๒๕๕๓ : ๙) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การบริการ”

วิโรจน์ (๒๕๓๘ อ้างถึงแล้ว : ๑๐) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจ คือ การปฏิบัติงานด้วยการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะ ๕ ประการ ได้แก่

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และประชาชนควรได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตราฐานให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการบริการได้ทันต่อความต้องการของประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) โดยความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย หากจำนวนการ ให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพที่สามารถทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่เท่าเดิม

### ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็น สิ่งที่หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ มีอำนาจหน้าที่เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดทัศนคติ และความพึงพอใจต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานนั้นๆ

Verma (๑๙๘๖ อ้างถึงแล้ว : ๑๑) ได้พิจารณาการบริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการ ให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงาน หรือผู้ มีส่วนร่วม รับผิดชอบในการใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการ เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับ บริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่า มีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะ เป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมี ลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ (๒๕๓๒ อ้างถึงแล้ว : ๑๒) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของภาครัฐ หรือเอกชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการผลกระทบที่มีต่อ ผู้รับบริการ

จากแนวคิดการให้บริการสาธารณะข้างต้น เมื่อพิจารณา แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่าเสมอ และความประหยัด จึงกล่าวได้ว่า การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงใด คือ “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร

### ๓. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

#### ความหมายของการประเมินโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ก็คือศาสตร์ที่ว่าด้วยการประเมินโครงการ การประเมินโครงการอย่างมีระบบย่อมจะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารโครงการได้ตระหนักถึงคุณภาพโครงการที่กำหนดขึ้นไว้ว่าจะสามารถตัดสินใจในการดำเนินการ การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงการให้มีความถูกต้องเหมาะสม และส่งผลให้โครงการนั้นดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุถึงเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการ

การประเมินโครงการมีความมุ่งหมายและมีความสำคัญตามความคิดเห็นของนักวิชาการในหลายแง่หลายมุมดังต่อไปนี้

การประเมินโครงการเป็น “ศาสตร์ประยุกต์ (Applied Science)” หรือเป็น “วิทยาการประยุกต์ที่เกิดจากการผสมผสานของศาสตร์หลายแขนง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีแนวคิดและวิธีการที่ผูกพันกับวิชาการสาขาเศรษฐศาสตร์เป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามถ้าพิจารณาเฉพาะคำว่า “การประเมิน” กับคำว่า “โครงการ” ซึ่งทั้งสองคำต่างก็มีความหมายหรือคำจำกัดความเฉพาะของตน

“การประเมิน” หรือ “การประเมินผล” มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Evaluation” ซึ่งหมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีความหมายเกี่ยวเนื่องกับคำอื่นๆอีกหลายคำ เช่น การวิจัย (Research) การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบรายงานผล (Appraisal) การควบคุมดูแล (Monitoring) การประมาณการ (Assessment) และการพิจารณาตัดสิน (Judgment) เป็นต้น ซึ่งคำดังกล่าวแล้วอาจสรุปเป็นความหมายหรือคำจำกัดความร่วมกันได้ว่า เป็นการประมาณค่าหรือการประมาณผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมด้วยวิธีการสอบถาม ทดสอบ สังเกต และวิธีการอื่นๆ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อตัดสินว่าการดำเนินงานนั้นมีคุณค่าหรือบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้นมากน้อยเพียงใด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๒๕ ได้ให้คำจำกัดความของ “โครงการ” หมายความว่า แผนหรือเค้าโครงที่กำหนดไว้ โครงการเป็นศัพท์ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Project” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งหรือระดับหนึ่งของแผน (Plan) และในบางตำราถือว่ามีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า “Program” ซึ่งหมายถึงแผนงานที่มีรายละเอียดในการปฏิบัติงานชัดเจน ฉะนั้นจึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าโครงการคือ Project หรือ Program ในภาษาอังกฤษนั่นเอง ความหมายของโครงการและรายงานปฏิบัติงาน

“การประเมิน” หรือ “การประเมินผล” รวมกับคำว่า “โครงการ” จึงเป็นคำศัพท์ทางวิชาการ โดยเฉพาะว่า การประเมินโครงการ (Project or Program Evaluation) ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

การประเมินโครงการ หมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของโครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นด้วยมากน้อยเพียงใด

การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการในการพิจารณาวิเคราะห์ถึงคุณลักษณะและคุณภาพของโครงการฯ

การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้วิธีการวิจัยเพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและมีความเชื่อถือได้ของโครงการ แล้วพิจารณาตัดสินว่าโครงการนั้น บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่และด้วยคุณภาพของความสำเร็จนั้นเป็นเช่นใด

การประเมินโครงการ หมายถึง การประมาณค่าการดำเนินงานของกิจกรรมใดๆ อย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานนั้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

การประเมินโครงการ (Project Evaluation) เป็นคำที่มาจาก การประเมินผล (Evaluation) กับคำว่า โครงการ (Project) หมายความว่า เป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์บางประการ โดยที่ผู้จัดทำโครงการมุ่งหวังว่าเมื่อทำกิจกรรมนั้นตามหลักเกณฑ์หรือขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้แล้ว จะบรรลุวัตถุประสงค์บางประการ หรือหลายประการที่ตั้งไว้ หากมีกฎเกณฑ์ ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ดำเนินการแตกต่างกันก็อาจได้ผลลัพธ์ออกมาไม่เหมือนกัน (สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธ์, ๒๕๔๑) โดยต่อไปจะได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของคำว่า การประเมินผล โดยทั่วไปนั้น การประเมินผล นับเป็นการตัดสินคุณค่าหรือความเหมาะสมในสิ่งที่ประเมิน ซึ่งหากจะขยายความการประเมิน เป็นการแยกแยะ วินิจฉัย (Identification) เปิดเผยข้อเท็จจริง (Clarification) และการใช้ประโยชน์ (Application) ของเกณฑ์ต่างๆ เพื่อตัดสินคุณค่า หรือ ความเหมาะสมของสิ่งนั้นในเรื่องคุณภาพการใช้ประโยชน์การมีผลตามความเป็นจริง หรือการได้รับผลที่สอดคล้องตามเกณฑ์นั้น การประเมินมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบว่าโครงการได้ผลอย่างไรหรือไม่ การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีจุดบกพร่องควรแก้ไขอย่างไร ทำให้ผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ ทั้งในปัจจุบันและการปรับปรุงโครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายอย่างแท้จริงได้นักวิชาการต่างประเทศ และชาวไทย ได้ให้คำจำกัดความของ การประเมินผลไว้ดังต่อไปนี้

मितเชล กล่าวว่า การประเมินโครงการมีความมุ่งหมายที่สำคัญ ๓ ประการ

๑. เพื่อแสดงผลการพิจารณาถึงคุณค่าของโครงการ
๒. เพื่อช่วยให้ผู้ตัดสินใจมีการตัดสินใจที่ถูกต้องขึ้น
๓. เพื่อการบริหารข้อมูลแก่ฝ่ายการเมืองเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย

คอนก์ กล่าวว่า การประเมินโครงการมีความมุ่งหมายเฉพาะดังต่อไปนี้

๑. เพื่อแสดงให้เห็นถึงเหตุผลที่ชัดเจนของโครงการอันเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการตัดสินใจว่าลักษณะใดของโครงการมีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งจะต้องทำการประเมินเพื่อหาประสิทธิภาพ และข้อมูลชนิดใดที่จะต้องเก็บรวบรวมไว้เพื่อการวิเคราะห์

๒. เพื่อรวบรวมหลักฐานความเป็นจริงและข้อมูลที่จำเป็นเพื่อนำไปสู่การพิจารณาถึงประสิทธิภาพของโครงการ

๓. เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆเพื่อนำไปสู่การสรุปผลของโครงการ

๔. เพื่อการตัดสินใจว่าข้อมูลหรือข้อเท็จจริงใดที่สามารถนำไปใช้ได้

๕. เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการพัฒนาปรับปรุงโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มอร์ซันด์ กล่าวถึง ความมุ่งหมายของการประเมินโครงการไว้ดังนี้

๑. เพื่อที่จะทราบว่าการปฏิบัติงานตามโครงการ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๒. เพื่อที่จะทราบว่าเป็นเป้าหมายที่กำหนดไว้เป้าหมายที่ปฏิบัติได้จริงหรือไม่ และเป็นเป้าหมายที่มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

รอสซี และฟรีแมน กล่าวว่า การประเมินโครงการมีความมุ่งหมายตามเหตุผลดังต่อไปนี้

๑. เพื่อพิจารณาถึงคุณค่าและการคาดคะเนคุณประโยชน์ของโครงการ

๒. เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการ

๓. เพื่อเป็นการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการ

๔. เพื่อเป็นการวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียหรือข้อจำกัดของโครงการ เพื่อการตัดสินใจในการสนับสนุนโครงการ

๕. เพื่อการตรวจสอบว่าการดำเนินโครงการบรรลุถึงเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

อนึ่งพึงระลึกเสมอว่าการประเมินโครงการมิได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพิสูจน์หรือตรวจสอบโครงการ แต่เป็นการกระทำเพื่อปรับปรุงแก้ไขส่วนบกพร่องของโครงการเป็นสำคัญดังข้อเขียนของดัลเฟิลบีมที่ว่า “ความมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินโครงการมิใช่เพื่อการพิสูจน์ แต่เพื่อการปรับปรุง (The most important purpose of program evaluation is not to prove but to improve)”

จากความมุ่งหมายของการประเมินโครงการดังที่ได้กล่าวแล้วจะสามารถกล่าวเป็นข้อสรุปที่แสดงถึงครุสำคัญหรือคุณประโยชน์ของการประเมินโครงการได้ดังนี้

๑. การประเมินจะช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการดำเนินงานมีความชัดเจนขึ้นกล่าวคือก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำไปใช้ย่อมจะได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจนเช่นวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานในการดำเนินงานหากขาดความแน่นอนแจ่มชัดจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจนเสียก่อน ฉะนั้นจึงกล่าวได้

ว่าการประเมินโครงการมีส่วนช่วยทำให้โครงการมีความชัดเจนและสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมิน

๒. การประเมินโครงการช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์เต็มที่ ทั้งนี้ เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหา จะได้รับการจัดสรรให้อยู่ในจำนวนหรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอแก่การดำเนินงาน ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น หรือมีมากเกินไปจะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้มีการจัดหาเพิ่มเติม ฉะนั้นการประเมินโครงการจึงมีส่วนที่ทำให้การใช้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

๓. การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าโครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดี ย่อมจะทำให้แผนงานดำเนินไปด้วยดีและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หากโครงการใดโครงการหนึ่งมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติย่อมกระทบกระเทือนต่อแผนงานทั้งหมดโดยส่วนรวม ฉะนั้นอาจกล่าวได้เช่นเดียวกันว่าหากการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมหมายถึงการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์และดำเนินงานไปด้วยดีเช่นกัน

๔. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและทำให้โครงการมีข้อที่ทำให้เกิดความเสียหายลดน้อยลง ดังตัวอย่างโครงการเขื่อนน้ำโจนซึ่งในการสร้างถนนเพื่อไปสู่สถานที่สร้างเขื่อนนั้นต้องผ่านป่าไม้ธรรมชาติ ทำให้เกิดการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า และสัตว์ป่าหลายชนิดอาจต้องสูญพันธุ์การประเมินโครงการจะช่วยให้เกิดโครงการป้องกันรักษาป่า และโครงการอนุรักษ์และอพยพสัตว์ป่าขึ้นเพื่อการแก้ไขปัญหานั้น ด้วยตัวอย่างและเหตุผลตัวอย่างจึงถือได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนในการแก้ปัญหาได้

๕. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมชนิดหนึ่งซึ่งดำเนินงานอย่างมีระบบและมีความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกอย่างของโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ใช้ในการดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียดกล่าวคือทั้งข้อมูลนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Outputs) จะได้รับการตรวจสอบประเมินผลทุกขั้นตอนส่วนใดที่เป็นปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการพิจารณาย้อนกลับ (feedback) เพื่อให้มีการดำเนินงานใหม่จนกว่าจะเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้น จึงถือได้ว่าการประเมินผลเป็นการควบคุมคุณภาพของโครงการ

๖. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติตามโครงการ เพราะการประเมินโครงการมิใช่เป็นการควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนะวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการ อันย่อมจะนำมาซึ่งผลงานที่ดีเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องทั้งปวง โดยลักษณะเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจ และมีความ

ตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมากขึ้น ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

๗. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการกล่าวคือ การประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงอุปสรรคปัญหาข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการ โดยข้อมูลดังกล่าวแล้วจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจว่าจะดำเนินโครงการนั้นต่อไป หรือจะยุติโครงการนั้นเสีย นอกจากนั้นผลการประเมินโครงการอาจเป็นข้อมูลอย่างสำคัญในการวางแผนหรือการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและฝ่ายการเมือง

จากความหมายที่ได้กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การประเมินหมายถึง กระบวนการที่ให้ได้มาซึ่งข้อมูลอย่างมีระบบระเบียบตามสภาพความเป็นจริงในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจว่าผลสัมฤทธิ์ของโครงการตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และเจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้หรือไม่ เพื่อปรับปรุงเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

สรุปการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาข้อชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบแล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงานต่อไปหรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

#### กระบวนการของการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการเป็นกระบวนการของการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆของโครงการอย่างมีระบบโดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้นกระบวนการในการประเมินผลโครงการอาจมีขั้นตอนและรายละเอียดของขั้นตอนแตกต่างกันไปตามแนวคิดของนักวิชาการทางการประเมินผลโครงการแต่ละบุคคลหรืออาจมีรายละเอียดที่แตกต่างกันเพราะรูปแบบหรือประเภทของการประเมินผล หรือประเมินผลไปตามแต่ละประเภทของโครงการ อย่างไรก็ตามการประเมินผลโครงการนอกจากจะประเมินโครงการทั้งหมดโดยส่วนรวมแล้ว แต่ละส่วนของโครงการจะต้องได้รับการประเมินควบคู่กันไปด้วยเสมอ คือ การประเมินข้อมูลนำเข้า (Inputs) การประเมินตัวกระบวนการ (Processor) และการประเมินผลงาน (Outputs) ซึ่งแต่ละส่วนและโดยทั้งหมดของโครงการจะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

๑. การศึกษาและพิจารณาถึงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อให้ทราบว่าโครงการที่กำหนดขึ้นนั้นมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่สามารถดำเนินการได้หรือไม่ จะมีการปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ให้มีความเฉพาะเจาะจงและปฏิบัติได้โดยลักษณะใด การประเมินโครงการในขั้นตอนนี้ถือได้ว่าเป็นประเมินก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง เป็นการตรวจสอบและทบทวนความเรียบร้อยวัตถุประสงค์โครงการเป็นสำคัญ

๒. การศึกษาความเป็นไปได้ของข้อมูล ซึ่งเป็นการประเมินข้อมูลและทรัพยากรต่างๆที่จะต้องใช้ดำเนินการว่ายังมีความเหมาะสมเพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานหรือไม่ ข้อมูลและทรัพยากรที่มีอยู่สามารถที่จะสนองตอบวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใด และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นยังจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้หรือไม่ การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบทบทวนความเหมาะสมของทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการบริหารโครงการนั่นเอง

๓. การเก็บรวบรวมและการกระทำกับข้อมูลและทรัพยากร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ถึงกระบวนการในการดำเนินโครงการในลักษณะเป็นการเก็บรวบรวมและจำแนกข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ เป็นสัดส่วนและให้มีความเป็นจริงมากที่สุด เพราะหากการดำเนินงานในขั้นตอนนี้มีปัญหาย่อมทำให้ผลงานที่เกิดขึ้นมีปัญหาตามไปด้วย กล่าวคือ แม้ว่าผู้บริหารโครงการจะทราบถึงทรัพยากรที่จะต้องใช้งบประมาณและคุณภาพเป็นอย่างดีแล้ว แต่ในขั้นตอนของการรวบรวมและจัดดำเนินการกับข้อมูลไม่ดีพอ ผลที่เกิดขึ้นย่อมไม่มีคุณภาพหรือด้อยคุณภาพ ตัวอย่าง เนื้อหาที่ย่างกับเตาที่ไฟแรงเกินไป ย่อมได้เนื้อย่างที่ไหม้เกรียม เป็นต้น การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบกระบวนการว่าเหมาะสมกับข้อมูลหรือทรัพยากรที่นำเข้าหรือไม่

๔. การวิเคราะห์การแปลความหมาย และการสรุปผลซึ่งเป็นขั้นตอนที่ข้อมูลได้ผ่านกระบวนการเรียบร้อยแล้ว และผู้ประเมินจะต้องทำการวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใด ตรงตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ จะมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ดียิ่งขึ้นในลักษณะใด และผลที่เกิดขึ้นจะมีแนวโน้มไปในลักษณะใด การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินผลงานของโครงการที่เกิดขึ้น และรวมไปถึงการประเมินโครงการโดยทั้งหมดด้วยว่าทรัพยากรหรือข้อมูลนำเข้าที่มีอยู่ ด้วยกระบวนการใช้และด้วยผลงานที่ปรากฏนั้นโครงการโดยรวมเป็นเช่นใด เป็นโครงการที่ให้ผลประโยชน์คุ้มค่ากับการดำเนินงานหรือไม่ ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นแล้วดำเนินงานต่อไป หรือจะล้มเลิกยุติโครงการนี้เสีย

ลักษณะที่เป็นความคาดหวัง หรือด้วยความตั้งใจเจตนา (Intention) กับลักษณะที่เป็นความจริง (Actuality หรือ Observation) เป็นความสัมพันธ์หรือการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นการสอดคล้องกัน (Congruence) ซึ่งกันและกันว่าถ้าความคาดหวังเป็นเช่นนี้แล้วเป็นจริงที่เกิดขึ้นจะเป็นอย่างไรหรือเท่าใด โดยไม่ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมั่น (reliable) หรือความเที่ยงตรง (valid) ของสิ่งที่เกิดขึ้นจริงเหล่านั้น

ส่วนการปฏิสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์ภายในระหว่างข้อมูลนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Transactions) และผลงาน (Outcomes) ของรายละเอียดโครงการทั้งสองลักษณะจะเป็นการปฏิสัมพันธ์เฉพาะลักษณะกล่าวคือรายละเอียดโครงการที่เป็นความคาดหวังจะมีสัมพันธ์กันแบบ การปฏิสัมพันธ์โดยเหตุผลเชิงตรรกวิทยา (Empirical contingency) ส่วนรายละเอียดโครงการที่เป็นความจริง จะมีความสัมพันธ์กันแบบการปฏิสัมพันธ์โดยการพิสูจน์ (Empirical contingency) ซึ่งมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

๑. การปฏิสัมพันธ์โดยเหตุผลตรรกวิทยา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรายละเอียดโครงการที่เป็นความคาดหวัง ทั้งที่เป็นข้อมูลนำเข้า กระบวนการ และผลงานจะมีความสัมพันธ์กันตามหลักการ ทฤษฎี และประสบการณ์ที่สมเหตุสมผลแก่กันและกัน หรือไปตามหลักเหตุผลเชิงตรรกศาสตร์ (logical contingency)

๒. การปฏิสัมพันธ์โดยการพิสูจน์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรายละเอียดโครงการที่เป็นความจริงทั้งที่เป็นข้อมูลนำเข้า กระบวนการ และผลงาน จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามหลักการที่เกิดจากการพิสูจน์ การทดลองเพื่อให้เห็นและทราบโดยชัดเจนว่ามีความเป็นเช่นนั้นจริงหรือมีความเป็นจริง (Reality) ตามหลักของเหตุผลโดยการพิสูจน์ (Empirical contingency)

สตฟเฟิลบีม จึงได้นำไปกำหนดรูปแบบการประเมินโครงการที่เรียกว่า “CIPP Model” ซึ่งเป็นการประเมินทั้งสภาพแวดล้อม (Content) ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (product) ของโครงการ และเป็นรูปแบบการประเมินโครงการที่คณะกรรมการสมาคมเกียรตินิยมทางการศึกษา ให้การยอมรับเพื่อใช้ประเมินผลโครงการทางการศึกษาในสหรัฐอเมริกาการประเมินผลโครงการแบบ CIPP ให้ภาพที่ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ของผู้ประเมินโครงการการดำเนินงานโครงการใดๆขององค์กรจะต้องมีการประเมินสภาวะแวดล้อมของโครงการ (Context evaluation) โดยจะต้องมีการประเมินทั้งสภาวะแวดล้อมภายนอกและสภาวะแวดล้อมภายในโครงการ ผลจากการประเมินสภาพแวดล้อมโครงการจะทำให้มีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงโครงการ ซึ่งถ้าเป็นการตัดสินใจไม่เปลี่ยนแปลงโครงการโครงการนั้นก็จะดำเนินงานต่อไปเป็นปกติ แต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงโครงการผู้ดำเนินโครงการจะต้องชี้แจงให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาของโครงการ ถ้าไม่สามารถหาแนวทางที่พอใจในการแก้ปัญหาได้ การประเมินข้อมูลนำเข้า (Input evaluation) ก็จะได้รับ การตัดสินใจดำเนินการ การประเมินข้อมูลนำเข้าจะต้องมียุทธศาสตร์หรือวิธีการประเมินที่เหมาะสม การทดสอบด้วยวิธีการต่างๆ จะต้องได้รับการพัฒนาขึ้นทั้งนี้เพื่อให้โครงการที่ได้รับการตรวจสอบข้อมูลนำเข้านี้เป็นโครงการที่สามารถดำเนินการได้ หลังจากนั้นก็ต้องมีการประเมินกระบวนการและผลผลิตหรือผลงาน ว่ากระบวนการทั้งสองชนิดนี้มีคุณค่าหรือไม่และมากน้อยเพียงใด ถ้ากระบวนการและผลผลิตได้รับการพิจารณาตัดสินใจว่าด้อยคุณค่าไม่คุ้มกับทุนและแรงงานที่ลงไปโครงการนั้นอาจได้รับการตรวจสอบใหม่อีกครั้งหรืออาจเลิกล้มไปเลยก็ได้ อย่างไรก็ตามถ้าโครงการนั้นมีกระบวนการและผลผลิตที่มีคุณค่าควรแก่การพึงพอใจ โครงการนั้นจะได้รับการแก้ไขปัญหาและสามารถสนับสนุนให้ดำเนินกิจการต่อไป

อนึ่งการประเมินโครงการตามกระบวนการของสตฟเฟิลบีมที่เรียกว่า CIPP Model เป็นกระบวนการที่มีลักษณะเป็นการวิเคราะห์ระบบ (System analysis) อย่างหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้เป็นข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าโครงการที่กำหนดขึ้นจะเป็นโครงการที่สามารถให้บริการต่อองค์กรหรือต่อสังคมต่อไปได้อีกหรือไม่ จะมีการปรับปรุงและแก้ไขให้เหมาะสมหรือเกิดคุณภาพในการดำเนินงานและการให้บริการในลักษณะเช่นใด การประเมินโครงการโดย CIPP Model เป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับและนิยมมากวิธีหนึ่งในปัจจุบัน

การประเมินโครงการมีความสำคัญต่อการกำหนดแผนงานหรือโครงการต่อเนื่องของหน่วยงาน ถ้าโครงการได้รับการประเมินผลอย่างมีระบบและเป็นไปตามขั้นตอนย่อมมีส่วนสำคัญต่อความถูกต้องและความเที่ยงตรงของผลการดำเนินงานโครงการซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารหน่วยงานว่าภารกิจหรือการดำเนินงานของหน่วยงานควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาไปในทิศทางใด อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความอยู่รอดขององค์กรคือการประเมินผลโครงการอย่างเป็นระบบ และผลของการประเมินโครงการมีความถูกต้อง

### สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการเป็นกระบวนการในการตรวจสอบ และวิเคราะห์ส่วนสำคัญของโครงการซึ่งได้แก่ ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process หรือ Transaction) และผลงาน (outputs หรือ Outcomes) ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการทั้งหมดโดยส่วนรวมให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด อย่างไรก็ตามการประเมินโครงการเป็นกระบวนการที่อาจมีความสลับซับซ้อนแล้วแต่ลักษณะของโครงการที่ต้องประเมิน และมีความละเอียดอ่อนที่ต้องใช้การพิจารณาและความละเอียดรอบคอบในการดำเนินการ และการตัดสินใจ ฉะนั้นจึงมีสิ่งสำคัญหรือแนวคิดที่สำคัญซึ่งผู้ประเมินโครงการจะต้องคำนึงถึง จึงจะทำให้การประเมินโครงการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการอย่างแท้จริง สิ่งสำคัญดังกล่าวได้แก่ ข้อเท็จจริงคุณประโยชน์ ความถี่ ข้อมูลย้อนกลับ ความผูกพัน ความน่าเชื่อถือ วัตถุประสงค์ มาตรฐาน ความจำเป็น และคุณค่าซึ่งสามารถอธิบายพอสังเขปได้ดังนี้

ข้อเท็จจริง (Evidence) หมายความว่า รายละเอียดและข้อเท็จจริงต่างๆที่ได้จากการประเมินโครงการทุกชนิดต้องใช้เวลา แรงงาน และทุนทรัพย์เป็นจำนวนมากในการจัดตั้งและดำเนินงานความผิดพลาดในการวิเคราะห์รายละเอียดและข้อเท็จจริงที่จำเป็น อาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดหรือขาดประสิทธิภาพ และทำให้โครงการที่กำหนดขึ้นหรือกำลังดำเนินงานอยู่นั้นขาดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ หรืออาจล้มเหลวโดยสิ้นเชิง ฉะนั้นการประเมินโครงการจะต้องได้รายละเอียดที่เป็นจริง และมีเหตุผลอย่างเพียงพอ

คุณประโยชน์ (Benefit) หมายความว่าในการประเมินโครงการนั้นจะต้องคำนึงถึงด้วยว่า การลงทุนกับผลประโยชน์ที่จะได้รับคุ้มกันหรือไม่ ถ้าเป็นการประเมินโครงการที่ไม่ให้เห็นประโยชน์กับสังคมโดยรวมก็ไม่ควรที่จะลงทุน เพราะการประเมินผลโครงการนั้นมักจะต้องเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ถ้าประเมินแล้วผลที่ได้ไม่เกิดประโยชน์ หรือเป็นผลที่ไม่อาจเชื่อถือได้การประเมินโครงการนั้นจะเป็นการสูญเปล่า ฉะนั้นการประเมินโครงการทุกโครงการ และทุกครั้งที่จะต้องประเมิน ผู้ประเมินจะต้องคำนึงถึงความคุ้มทุน หรือผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ จึงจะทำให้คุณภาพของการประเมินเป็นไปตามความมุ่งหวังที่ต้องการ และเป็นวิธีการประเมินโครงการที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ความถี่ (Frequency) ความหมายว่าในการประเมินโครงการควรจะต้องมีความถี่ในการรวบรวมข้อมูลบ่อยครั้งเพียงใด ย่อมต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงการเป็นสำคัญ หากเป็นโครงการระยะยาวการเก็บข้อมูลจะต้องได้รับการกำหนดไว้เป็นระยะอาจเป็นทุก 6 เดือน ทุกรอบปี หรือแล้วแต่ความเหมาะสม แต่จะต้องมีการเก็บรวบรวม และการวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นจริงทันสมัย จึงจะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความถูกต้อง ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าความถี่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่มีหน้าที่ในการประเมินโครงการจะต้องคำนึงถึง

ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายความว่าในการประเมินโครงการนั้นผู้ประเมินจะต้องพิจารณาข้อมูลย้อนกลับต่างๆอย่างต่อเนื่องทั้งนี้เพื่อจะได้ปรับปรุงโครงการได้ทันทั่วทั้ง ข้อมูลย้อนกลับอาจเป็นอุปสรรค ปัญหา ผลดีหรือผลเสียต่างๆอันเกิดจากการดำเนินงานโครงการ ถ้าเป็นข้อมูลย้อนกลับที่ไม่ดี ผู้ประเมินโครงการก็จะวิเคราะห์และนำเสนอต่อผู้มีอำนาจตัดสินใจ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขหรืออาจตัดสินใจเลิกโครงการนั้น ถ้าเป็นข้อมูลย้อนกลับที่ดีผู้ประเมินโครงการก็จะวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอต่อผู้มีอำนาจตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงโครงการให้ดียิ่งขึ้น ฉะนั้นข้อมูลย้อนกลับจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประเมินโครงการและผู้บริหารโครงการจะต้องคำนึงถึงอย่างมากอย่างหนึ่ง

ข้อผูกมัด (Commitment) หมายความว่าในการประเมินผลโครงการจะต้องมีบุคคลที่ได้รับผลกระทบและบุคคลที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินงาน รวมทั้งบุคคลที่จะต้องนำผลการประเมินโครงการไปใช้จะต้องเป็นผู้ที่มีพันธะหรือผูกพันกับการประเมินโครงการโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อให้ผลของการประเมินโครงการที่ความเชื่อมั่นหรือไม่ลำเอียง และผลของการประเมินโครงการสามารถนำไปใช้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ เพราะทุกคนมีส่วนรับผิดชอบและยอมรับร่วมกัน ดังนั้นการผูกมัดบุคคลหลายฝ่ายให้มีส่วนร่วมย่อมเป็นสิ่งสำคัญของกระบวนการประเมินผลโครงการ

ความเป็นปรนัย (Objectivity) หมายความว่าในการประเมินผลโครงการที่ดีนั้นจะต้องมีความเป็นปรนัยหรือความตรงไปตรงมาสูง และความเป็นปรนัยจะเกิดขึ้นได้ย่อมต้องอาศัยบุคคลภายนอก หรือผู้เชี่ยวชาญในการประเมินเป็นผู้เข้ามามีส่วนร่วมและช่วยเหลือในการประเมินผู้เชี่ยวชาญอาจเป็นอาจารย์จากมหาวิทยาลัยหรือจากสถาบันที่มีความชำนาญด้านการประเมินโครงการโดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นคนกลางนอกองค์กรนอกจากจะช่วยจัดการประเมินด้วยการคิดและนึกผินเอาเอง หรือความลำเอียงของผู้ประเมินภายในองค์กรแล้ว ยังจะให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ฉะนั้นผู้ประเมินโครงการพึงระลึกเสมอว่าความเป็นปรนัยหรือความตรงไปตรงมาของการประเมินโครงการนั้นเกิดจากการประเมินของผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญอีกประการหนึ่ง

วัตถุประสงค์ (Objective) หมายความว่า การประเมินโครงการจะต้องมีวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการดำเนินงานอย่างชัดเจน อาจกล่าวได้ว่าการประเมินโครงการที่มีวัตถุประสงค์ไม่ชัดเจนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การพิจารณาตัดสินใจในการดำเนินงานโครงการผิดพลาด ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ไม่เพียงแต่จะช่วยให้การประเมินโครงการเป็นไปด้วยดีมีประสิทธิภาพเท่านั้น ยังจะช่วยการดำเนินงานโครงการหรือการพัฒนาโครงการหรือการพัฒนาโครงการในลักษณะต่างๆเป็นไปด้วยดี พึงระลึกเสมอว่าโครงการเป็นจำนวนมากเมื่อดำเนินการแล้วก่อให้เกิดคุณประโยชน์อย่างมาก เพราะความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของโครงการเหล่านั้น

มาตรฐาน (Standards) หมายความว่า ในการประเมินโครงการจะต้องมีมาตรฐานที่สามารถนำเอาผลงานที่เกิดขึ้นไปเปรียบเทียบกับ ๒ ลักษณะ คือ มาตรฐานที่เป็นเกณฑ์แน่นอนหรือเป็นเกณฑ์ตายตัว (Absolute Standard) ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดขึ้นแล้วเปลี่ยนแปลงยาก บางทีเรียกมาตรฐานชนิดนี้ว่ามาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ส่วนมาตรฐานอีกลักษณะหนึ่งเรียกว่า มาตรฐานทั้งสองลักษณะนี้จะต้องกำหนดโดยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการประเมินผลโครงการ บุคคลทั่วไปไม่สามารถกำหนดเกณฑ์มาตรฐานได้

ความสอดคล้องสัมพันธ์ (Relevance) หมายความว่า ข้อมูลที่เก็บรวบรวมและได้รับการคัดเลือกจะต้องสอดคล้องหรือเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กับโครงการที่ต้องการประเมินด้วย นั่นคือการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องเป็นไปด้วยความเป็นจริงของข้อมูลนำเข้า (Inputs) ที่จะต้องใช้ จะต้องเหมาะสมกับกระบวนการ (Transactions) ในการดำเนินงานและเกิดผลงาน (Outcomes) ตามที่ได้คาดหวังไว้ของโครงการ ฉะนั้นข้อมูลที่จำเป็นและสอดคล้องกับโครงการจึงเป็นปัจจัยที่ผู้ประเมินโครงการจะต้องคำนึงถึงในการประเมินโครงการด้วย

ค่านิยม (Values) หมายความว่า ในการพิจารณาตัดสินใจโครงการนั้นควรจะต้องเป็นไปตามคุณค่าอันเหมาะสมของข้อมูลข้อตกลง และข้อผู้มัดที่ต่อเนื่องกัน การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นองค์ประกอบอันสำคัญของกระบวนการประเมินโครงการ และส่วนประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของกระบวนการประเมินผลโครงการคือ “ค่านิยม” ของผู้ประเมินโครงการ ผู้ประเมินโครงการบางคนเน้นการวิพากษ์วิจารณ์โครงการเป็นหลัก แต่ผู้ประเมินบางคนเน้นทักษะในการกระทำเป็นหลัก การกระทำเป็นหลักเป็นการพิจารณาถึงคุณค่าและความเหมาะสมของข้อมูล พิจารณาถึงข้อตกลงและข้อผูกมัดในการกระทำที่ยอมรับร่วมกัน การพิจารณาตัดสินใจโครงการด้วยวิธีนี้ย่อมจะเป็นวิธีที่สามารถปรับปรุงแก้ไขโครงการได้ดีกว่าการพิจารณาจากการวิจารณ์โครงการแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งจะไม่ให้แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงโครงการที่แน่นอนและชัดเจน

สิ่งสำคัญดังที่กล่าวแล้ว ล้วนเป็นปัจจัยที่จำเป็นอันมีผลต่อคุณภาพของการประเมินโครงการ และมีผลต่อคุณภาพในการตัดสินใจการดำเนินโครงการ เพราะการประเมินโครงการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดของคนในหลายรูปแบบและหลายลักษณะ ซึ่งอาจเป็นทั้งความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของกลุ่มคนเหล่านั้น ฉะนั้นผู้ประเมินโครงการหรือผู้เกี่ยวข้อง จะต้องคำนึงถึงและวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ อย่างพิถีพิถันพิจารณาเป็นที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินโครงการ และการประเมินโครงการมีความเป็นไปได้ และผลงานที่เกิดขึ้นมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ สมดังความต้องการ และเจตนารมณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลายเห็นว่า การประเมินผลโครงการมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ๓ ประการ คือ เพื่อการบริหารและการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น เพื่อการวางแผนและการกำหนดนโยบายที่ถูกต้อง และวัตถุประสงค์สุดท้ายคือ เพื่อการทดสอบสมมติฐานทางสังคมศาสตร์อื่นจะนำไปสู่การแก้ปัญหาเฉพาะอย่าง หรือบางอย่างได้ ซึ่งวัตถุประสงค์ทั้งสามจะบรรลุได้ย่อมจะต้องใช้ปัจจัยที่สำคัญดังที่กล่าวแล้ว และจะต้อง ใช้ปัจจัยเหล่านั้นอย่างพิถีพิถันวิเคราะห์ โดยเลือกใช้ตามความจำเป็นและเท่าที่สามารถจะใช้ได้เท่านั้น จึงจะทำให้ผลของการประเมินโครงการมีคุณประโยชน์ต่อการตัดสินใจอย่างแท้จริง

การประเมินผลถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงาน/โครงการ ซึ่งหลังจากได้ผ่านกระบวนการวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) และการประเมินผล (Evaluation) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

**๑. การติดตามผล (Monitoring)** เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร (input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรในโครงการ(input)กับ ผลผลิต (output) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานการติดตามผลเป็น เครื่องมือในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิตกำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิตและการดำเนินงานต่างๆได้ดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้

**๒. การประเมินผล (Evaluation)** เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร/ปัจจัยต่างๆอย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผนตามขั้นตอน ตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่ อาจเป็นการประเมินผลระหว่างการดำเนินงาน(On-going evaluation) เป็นการประเมินถึงผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcomes) หรือการประเมินผลภายหลังการดำเนินงาน (Ex-post evaluation) เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ (outcomes) และผลกระทบ (impacts)

#### ๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรวานี แดงไสว (๒๕๕๖) ทำการวิจัยเรื่อง เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน” โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารออมสิน ใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สาขาบางพลัด สาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ และสาขาท่งชั้น โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามสะดวกมาศึกษาจำนวน ๓๘๔ คน เป็นเพศชาย ๒๑๔ คน และเพศหญิง ๑๗๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท เอกชนหรือห้างร้าน และมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๐-๒๐,๐๐๐ บาท

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยขององค์กรที่มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร เป็นการให้ความสำคัญในปัจจัย ๕ ด้าน ซึ่งพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระเบียบการให้กู้ของธนาคาร ด้านการให้บริการของธนาคาร ด้านอัตราค่าธรรมเนียม และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง

และการวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน เป็นการให้ความสำคัญในปัจจัย ๔ ด้าน ซึ่งพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ด้านการให้บริการ และด้านการประเมินทางเลือก อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความแตกต่างต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ยกเว้นปัจจัยด้านองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า ในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่บริการ และที่จอดรถธนาคารคับแคบ สาขาของธนาคารมีน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์ ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ ความล่าช้าในขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ การใช้เอกสารประกอบการกู้จำนวนมาก มีลูกค้าใช้บริการจำนวนมากทำให้ใช้ระยะเวลานาน การพิจารณาสินเชื่อเข้มงวดมีหลักเกณฑ์ซับซ้อนราคาประเมินหลักประกันของธนาคารค่อนข้างต่ำ

ข้อเสนอแนะของลูกค้าส่วนใหญ่ ได้แก่ ขยายสาขาของธนาคารให้มากขึ้น เพิ่มจำนวนพนักงานสำหรับบริการลูกค้าให้เพียงพอ พิจารณานุมัติสินเชื่ออย่างรวดเร็ว ลดปริมาณเอกสารประกอบการขอกู้ เพิ่มทางเลือกรูปแบบอัตราดอกเบี้ย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการสินเชื่อของธนาคารให้เข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเปิดให้บริการสินเชื่อในส่วนอื่นๆ เพิ่มขึ้น

สุภาติ กรณียกิจ, นาวาตรี ดร.พงศ์เทพ จิระโร (๒๕๕๘) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพากับอายุของผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการในช่วงเดือนมีนาคม-มิถุนายน ๒๕๕๘ จำนวน ๓๗๓ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ จำนวน ๒๐ ข้อ โดยสอบถามใน ๔ ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อคำถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .๙๕ สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่าง ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน ( $r_{xy}$ )

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

๒. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๓. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวนตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษา และความถี่การมาใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด และประเภทของสารสนเทศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๕. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านทรัพยากร และด้านให้ผู้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๖. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพากับอายุของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร (๒๕๕๓) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงานและด้านความมั่นคงในงาน โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์การทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวนทั้งสิ้น ๑๑๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

ผลการวิจัยพบว่า

๑. บุคลากรสำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๒. บุคคลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า ๔๐ ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ ๔๐ ปี-๔๙ ปี ส่วนด้านอื่นๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๓. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๔. บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๕. บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๖. บุคลากรที่มีประเภทงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๗. บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน ๑๕ปี-๒๐ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ๑๕ ปี ส่วนด้านอื่นๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บุญเลิศ จันทโร (๒๕๕๕) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามสภาพการจ้างในปัจจุบันของบริษัทสยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางพลี จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัทโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด จำนวน ๓๕๔ คน ผลจากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นชาย ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง ๒๑-๒๕ ปี สถานภาพสมรส ร้อยละ ๕๗.๖๓ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ ๙๐.๑๑ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ (W๒-W๓) ร้อยละ ๗๗.๔๐ ระยะเวลาที่เป็นปฏิบัติงานในหน่วยงานถึงปัจจุบัน ๑-๕ ปี เป็นส่วนใหญ่ มีอายุงานถึงปัจจุบัน น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๕ ปี ร้อยละ ๔๖.๐๕ และผลการศึกษาด้านปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในระดับปานกลางทั้ง ๕ ข้อ โดยข้อที่เป็นแรงจูงใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน และปัจจัยด้านการเรียนรู้และการพัฒนาความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 3.30$ ) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.23$ ) อันดับที่สามได้แก่ ปัจจัยด้านการมีอำนาจในหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.22$ ) และอันดับสุดท้ายได้แก่ ปัจจัยด้านผลสำเร็จในชีวิต ( $\bar{X} = 3.19$ ) สำหรับผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานถึงปัจจุบัน และอายุงานถึงปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

นาริรัตน์ ชูอัชฌา (๒๕๕๘) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๒๐๐ คน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า ผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๒๙ ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด ผู้มาใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกัน มีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่อง และมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

พิษณุ นุ่นสมบุรณ์ (๒๕๕๖) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของระบบการชำระค่าเล่าเรียนของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร (๒) เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, f-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (MRA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๘ เป็นผู้ชาย อายุส่วนใหญ่ระหว่าง ๑๘-๒๒ ปี ร้อยละ ๕๐.๕ รองลงมาคือ อายุมากกว่า ๒๒ ปี ร้อยละ ๔๙.๕ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นปีที่ ๔ ร้อยละ ๓๓.๘ รองลงมา คือ ระดับชั้นปีที่ ๒ ร้อยละ ๒๗.๕ และคณะที่กำลังศึกษาส่วนใหญ่ คือ คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ ๑๘.๕ รองลงมาคือ คณะรัฐศาสตร์ ร้อยละ ๑๖.๐

ผลการศึกษาพบว่า

๑. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียนแตกต่างกัน

๒. นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก

นางวันเพ็ญ ศรีมะโรง, นางสุมัทนา รัตนกุล (๒๕๕๗) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่จะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ จำนวน ๔๙๖ คน ทำการแจกแบบสำรวจให้นักศึกษาเมื่อมาติดต่อขอทำเรื่องจบการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Excel ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๐ ส่วนเพศชายมีเพียงร้อยละ ๒๐.๗๐ เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๑ และนักศึกษาภาค กศ.ป. ร้อยละ ๑๐.๘๙ มีทั้งหมด ๖ คณะ ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการมากที่สุด ร้อยละ ๓๐.๙๔ รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ ร้อยละ ๒๕.๒๗ คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ร้อยละ ๒๓.๐๙ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ ๑๓.๕๑ คณะเทคโนโลยีการเกษตร ร้อยละ ๓.๙๒ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ร้อยละ ๓.๑๗ เรียนอยู่ชั้นปีที่ ๔ ร้อยละ ๗๒.๑๑ และชั้นปีที่ ๕ ร้อยละ ๒๗.๘ มีสาขาวิชาทั้งหมด ๓๘ สาขา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษาโดยภาพรวมทุกคณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับได้ทุกรายการ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่จำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกคณะ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๐, ๗๙.๓๐ ตามลำดับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเพศชาย คือ การสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนในเพศหญิง คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ แต่รายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดทั้งเพศชายและหญิง คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งมีรายการที่เหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง ซึ่งเป็นรายการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับชองงาน อนุมัติผลการศึกษาคควรนำไปปรับปรุงและแก้ไข และถ้าพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่องานอนุมัติผลการศึกษาคจำแนกตามคณะพบว่า ๑. คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ๒. คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) มี ๒ รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และความพึงพอใจที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ๓. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและแนะนำ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ๔. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ๕. คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ ๖. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย และผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับได้ทุกรายการในทุกคณะ จึงสรุปได้ว่ารายการที่เจ้าหน้าที่งานอนุมัติ

ผลการศึกษาคควรนำไปปรับปรุงแก้ไขมากที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะเมื่อเปรียบเทียบทั้งทางด้านเพศและคณะ รายการนี้จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (๒๕๕๕) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัย คุณภาพการบริการ ๕ ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent sample t-test, One-way Anova, LSD และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท และอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ๕ ด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความ เข้าอกเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความแน่นอน มีความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของการให้บริการ พบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ย มีผลต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ( $X_1$ ) ด้านความแน่นอน ( $X_2$ ) ด้านวัตถุ/ สิ่งที่สามารถจับต้อง ( $X_3$ ) ด้านความเข้าใจ ( $X_4$ ) และด้านความรับผิดชอบ ( $X_5$ ) ส่งผลต่อการให้บริการ โดยรวม ( $\hat{Y}_r$ ) สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ คือ  $\hat{Y}_r = 3.30 + 0.16X_1 + 0.07X_2 + 0.08X_3 + 0.14X_4 + 0.03X_5$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ ๐.๑๙

## ๕. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการ/กระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปรอิสระ  
(Independent Variables)

| <u>ปัจจัยส่วนบุคคล</u> |
|------------------------|
| ๑. เพศ                 |
| ๒. เพศ                 |
| ๓. อายุ                |
| ๔. อาชีพ               |



ตัวแปรตาม  
(Dependent Variables)

| <u>๑. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</u>     |
|------------------------------------------|
| ๑.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน                 |
| ๑.๒ ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี      |
| ๑.๓ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต              |
| ๑.๔ ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน    |
| ๑.๕ ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล |
| ๑.๖ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน   |
| <u>๒. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน</u>   |

### รูปภาพที่ ๑

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

### รูปภาพที่ ๒

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรตาม

## บทที่ ๓

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดกรอบแนวความคิดเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยมีกรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

๑. วิธีการศึกษา
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๑. วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบพร้อมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

#### ๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**กลุ่มตัวอย่าง** ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ใช้วิธีการสุ่มเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล โดยทำการสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการบริหารจัดการธรรมาภิบาล ด้านปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้ครอบคลุมถึงความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล และความคิดเห็นเรื่องมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น โดยกำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน โดยการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจ และจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง (Purposive Random Sample)

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดประชากรศึกษาในกลุ่มประชาชนผู้ขอรับบริการที่อยู่ในพื้นที่จากประชากรในกลุ่มเฉลี่ยตามตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง ๙๕% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่  $\pm 5\%$  จะได้จำนวนประชากรตามตารางสำเร็จรูปของ ยามาเน่ หากแต่ผู้วิจัยขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ ตัวอย่าง เพื่อให้ผลการศึกษา

มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการศึกษากลุ่มประชากรในท้องถิ่น ที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ดังตารางต่อไปนี้

#### การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูป

เนื่องจากการใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นสิ่งจำเป็นต้องมีในงานวิจัยเกือบทั้งหมด จึงมีผู้คิดตารางสำเร็จรูปขึ้น เพื่อความสะดวกในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับงานวิจัยเชิงบรรยายที่รู้จักกันทั่วไป

N หมายถึง จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยาเมเน่

(Yamane, ๑๙๖๐: ๑๐๘๘-๑๐๘๙) ซึ่งจะมีตัวเลขใกล้เคียงกันมา

ตาราง ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น ๙๕%

| N       | N ๙๕% |
|---------|-------|
| ๕๐๐     | ๒๒๒   |
| ๑,๐๐๐   | ๒๘๖   |
| ๑,๕๐๐   | ๓๑๖   |
| ๒,๐๐๐   | ๓๓๓   |
| ๒,๕๐๐   | ๓๔๕   |
| ๓,๐๐๐   | ๓๕๓   |
| ๓,๕๐๐   | ๓๕๙   |
| ๔,๐๐๐   | ๓๖๔   |
| ๔,๕๐๐   | ๓๖๗   |
| ๕,๐๐๐   | ๓๗๐   |
| ๖,๐๐๐   | ๓๗๕   |
| ๗,๐๐๐   | ๓๗๘   |
| ๘,๐๐๐   | ๓๘๑   |
| ๙,๐๐๐   | ๓๘๓   |
| ๑๐,๐๐๐  | ๓๘๕   |
| ๑๕,๐๐๐  | ๓๙๐   |
| ๒๐,๐๐๐  | ๓๙๒   |
| ๒๕,๐๐๐  | ๓๙๔   |
| ๕๐,๐๐๐  | ๓๙๗   |
| ๑๐๐,๐๐๐ | ๓๙๘   |
| → α     | ๔๐๐   |

ที่มา : Yamane, ๑๙๖๐: ๑๐๘๘-๑๐๘๙

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์ผลการประเมิน ตลอดจนนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงให้มีความประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยแบ่งเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน ๓๔ ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น จำนวน ๖ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ๒ ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี
๓. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต
๔. ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน
๕. ด้านการบริหารจัดการธรรมาภิบาล
๖. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดจำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๔ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องความต้องการมุ่งเน้นให้ส่งเสริมและพัฒนาในการท้องถิ่น โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดจำนวน ๑ ข้อ

โดยเกณฑ์การให้คะแนน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

|                                                 |     |         |
|-------------------------------------------------|-----|---------|
| ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด  | ให้ | ๕ คะแนน |
| ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก        | ให้ | ๔ คะแนน |
| ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับปานกลาง    | ให้ | ๓ คะแนน |
| ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับน้อย       | ให้ | ๒ คะแนน |
| ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับน้อยที่สุด | ให้ | ๑ คะแนน |

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical package for the social for windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้ทำการประเมินในแต่ละปีงบประมาณ

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใช้ในการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่าๆกัน ดังนี้

##### ค่าเฉลี่ย

|             |         |                                           |
|-------------|---------|-------------------------------------------|
| ๔.๒๑ – ๕.๐๐ | หมายถึง | ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ๓.๔๑ – ๔.๒๐ | หมายถึง | ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก        |
| ๒.๖๑ – ๓.๔๐ | หมายถึง | ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง    |
| ๑.๘๑ – ๒.๖๐ | หมายถึง | ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย       |
| ๑.๐๐ – ๑.๘๐ | หมายถึง | ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

##### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## บทที่ ๔

### ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นผลสะท้อนที่แสดงถึง การดำเนินงานด้านบริการสาธารณะแก่ประชาชนของประชาชน และนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางใน การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น โดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล เมืองบ้านบึง จำนวน ๖๒๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และวิธีเลือก ตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง (Purposive Random Sampling) และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความต้องการมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

#### ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเขต

| เขต   | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|-------|--------|
| เขต ๑ | ๑๓๐   | ๓๒.๕๐  |
| เขต ๒ | ๑๖๐   | ๔๐.๐๐  |
| เขต ๓ | ๑๑๐   | ๒๗.๕๐  |
| รวม   | ๔๐๐   | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเขต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่เขต ๒ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือ เขต ๑ และเขต ๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ และ ๒๗.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | ๑๕๖   | ๓๙.๐๐  |
| หญิง | ๒๔๔   | ๖๑.๐๐  |
| รวม  | ๔๐๐   | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ          | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๑ ปี | ๒๕    | ๖.๒๕   |
| ๒๑-๔๐ ปี      | ๑๐๐   | ๒๕.๐๐  |
| ๔๑-๖๐ ปี      | ๑๗๔   | ๔๓.๕๐  |
| ๖๐ ปีขึ้นไป   | ๑๐๑   | ๒๕.๒๕  |
| รวม           | ๔๐๐   | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐ รองลงมา คือ อายุ ๒๑-๔๐ ปี, อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป และต่ำกว่า ๒๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๕, ๒๕.๐๐ และ ๖.๒๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

| หน่วยงานที่ขอรับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| รับราชการ              | ๒๕    | ๖.๒๕   |
| พนักงานบริษัท/รับจ้าง  | ๑๐๒   | ๒๕.๕๐  |
| ค้าขาย/ธุรกิจ          | ๙๗    | ๒๔.๒๕  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน        | ๘๙    | ๒๒.๒๕  |
| นักเรียน/นักศึกษา      | ๑๘    | ๔.๕๐   |
| ว่างงาน                | ๔๙    | ๑๒.๒๕  |
| อาชีพอื่นๆ ระบุ.....   | ๒๐    | ๕.๐๐   |
| รวม                    | ๔๐๐   | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจ, พ่อบ้าน/แม่บ้าน, ว่างาน, ข้าราชการ, อาชีพอื่นๆ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕, ๒๒.๒๕, ๑๒.๒๕, ๖.๒๕, ๕.๐๐, และ ๔.๕๐ ตามลำดับ

## ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล

ตารางที่ ๕ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจทั้ง ๖ ด้าน

| ระดับความพึงพอใจ                       | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความ | อันดับ |
|----------------------------------------|-----------|------|---------|--------|
| ๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน                 | ๔.๐๔      | ๐.๖๘ | มาก     | ๒      |
| ๒.ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี      | ๔.๑๙      | ๐.๖๘ | มาก     | ๑      |
| ๓.ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต              | ๔.๐๒      | ๐.๖๖ | มาก     | ๓      |
| ๔.ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน    | ๓.๖๔      | ๐.๘๖ | มาก     | ๖      |
| ๕.ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล | ๓.๘๗      | ๐.๘๓ | มาก     | ๔      |
| ๖.ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน   | ๓.๗๖      | ๐.๘๕ | มาก     | ๕      |
| รวม                                    | ๓.๙๒      | ๐.๖๙ | มาก     |        |

จากตารางที่ ๕ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจทั้ง ๖ ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทั้ง ๖ ด้านในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี เป็นอันดับที่ ๑ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘), ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖), ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๓), ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๖ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๕) และด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๖)

ตารางที่ ๖ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน

| ด้านโครงสร้างพื้นฐาน                                                                        | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น |                |               |              |             | $\bar{X}$ | S.D. | แปล<br>ความ | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|-----------|------|-------------|--------|
|                                                                                             | มากที่สุด                         | มาก            | ปานกลาง       | น้อย         | น้อยที่สุด  |           |      |             |        |
| ๑.การคมนาคมมีถนนเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ                                                      | ๑๔๙<br>(๓๗.๒๕)                    | ๑๖๐<br>(๔๐.๐๐) | ๘๒<br>(๒๐.๕๐) | ๙<br>(๒.๒๕)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๑๒      | ๐.๘๑ | มาก         | ๑      |
| ๒.การดูแลบำรุงรักษาถนนให้เหมาะสมต่อการสัญจร                                                 | ๑๑๖<br>(๒๙.๐๐)                    | ๑๗๙<br>(๔๔.๗๕) | ๙๕<br>(๒๓.๗๕) | ๑๐<br>(๒.๕๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๐๐      | ๐.๗๙ | มาก         | ๕      |
| ๓.การดูแลบำรุงรักษาระบบระบายน้ำมีประสิทธิภาพ                                                | ๑๑๘<br>(๒๙.๕๐)                    | ๑๗๖<br>(๔๔.๐๐) | ๙๐<br>(๒๒.๕๐) | ๑๔<br>(๓.๕๐) | ๒<br>(๐.๕๐) | ๓.๙๙      | ๐.๘๔ | มาก         | ๖      |
| ๔.ถนนมีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ                                                         | ๑๒๗<br>(๓๑.๗๕)                    | ๑๘๘<br>(๔๗.๐๐) | ๗๙<br>(๑๙.๗๕) | ๖<br>(๑.๕๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๐๙      | ๐.๗๕ | มาก         | ๒      |
| ๕.สนามกีฬา/สวนสาธารณะ มีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ                                        | ๑๒๖<br>(๓๑.๕๐)                    | ๑๘๒<br>(๔๕.๕๐) | ๗๘<br>(๑๙.๕๐) | ๑๓<br>(๓.๒๕) | ๑<br>(๐.๒๕) | ๔.๐๕      | ๐.๘๑ | มาก         | ๔      |
| ๖.การพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบประปาครอบคลุมทุกพื้นที่                                           | ๑๒๙<br>(๓๒.๒๕)                    | ๑๗๙<br>(๔๔.๗๕) | ๘๘<br>(๒๒.๐๐) | ๔<br>(๑.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๐๘      | ๐.๗๖ | มาก         | ๓      |
| ๗.การจัดระบบรักษาความปลอดภัยทางท้องถนน เช่น ทางม้าลาย สะพานลอยคนข้าม และสะพานลอยจักรยานยนต์ | ๑๒๔<br>(๓๑.๐๐)                    | ๑๖๔<br>(๔๑.๐๐) | ๘๓<br>(๒๐.๗๕) | ๒๓<br>(๕.๗๕) | ๖<br>(๑.๕๐) | ๓.๙๔      | ๐.๙๔ | มาก         | ๗      |
| ภาพรวม                                                                                      |                                   |                |               |              |             | ๔.๐๔      | ๐.๖๘ | มาก         |        |

จากตารางที่ ๖ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการคมนาคมมีถนนเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๑) รองลงมา คือ ด้านถนนมีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๕), ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบประปาครอบคลุมทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๖), ด้านสนามกีฬา/สวนสาธารณะ มีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๑), ด้านการดูแลบำรุงรักษาถนนให้เหมาะสมต่อการสัญจร มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๙), ด้าน

การดูแลบำรุงรักษา ระบบระบายน้ำมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๔) และด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัยทางท้องถนน เช่น ทางม้าลาย สะพานลอยคนข้ามและสะพานลอยจักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๔)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน แต่ละด้าน จะพบว่า

๑. การคมนาคมมีถนนเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕, ๒๐.๕๐, ๒.๒๕ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๒. การดูแลบำรุงรักษาถนนให้เหมาะสมต่อการสัญจร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐, ๒๓.๗๕, ๒.๕๐ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๓. การดูแลบำรุงรักษาระบบระบายน้ำมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐, ๒๒.๕๐, ๓.๕๐ และ ๐.๕๐ ตามลำดับ

๔. ถนนมีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕, ๑๙.๗๕, ๑.๕๐ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๕. สนามกีฬา/สวนสาธารณะ มีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐, ๑๙.๕๐, ๓.๒๕ และ ๐.๒๕ ตามลำดับ

๖. การพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบประปาครอบคลุมทุกพื้นที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๕, ๒๒.๐๐, ๑.๐๐ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๗. การจัดระบบรักษาความปลอดภัยทางท้องถนน เช่น ทางม้าลาย สะพานลอยคนข้ามและสะพานลอยจักรยานยนต์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐, ๒๐.๗๕, ๕.๗๕ และ ๑.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี

| ด้านศาสนาและ<br>ศิลปวัฒนธรรมประเพณี                                                                                    | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น |                |               |             |                | $\bar{X}$ | S.D. | แปล<br>ความ | อันดับ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|---------------|-------------|----------------|-----------|------|-------------|--------|
|                                                                                                                        | มากที่สุด                         | มาก            | ปาน<br>กลาง   | น้อย        | น้อย<br>ที่สุด |           |      |             |        |
| ๑.การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีและ<br>ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีวิ่งควาย<br>ประเพณีบุญบ้านบึง กลองยาว อังกะลุงฯลฯ | ๑๖๓<br>(๔๐.๗๕)                    | ๑๘๙<br>(๔๗.๒๕) | ๔๒<br>(๑๐.๕๐) | ๔<br>(๑.๐๐) | ๒<br>(๐.๕๐)    | ๔.๒๗      | ๐.๗๓ | มากที่สุด   | ๑      |
| ๒.การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา คุณธรรม<br>และจริยธรรมแก่ประชาชน เช่น จัดกิจกรรม<br>วันสำคัญทางศาสนา ค่ายธรรมะ ฯลฯ        | ๑๓๔<br>(๓๓.๕๐)                    | ๑๘๔<br>(๔๖.๐๐) | ๗๔<br>(๑๘.๕๐) | ๗<br>(๑.๗๕) | ๑<br>(๐.๒๕)    | ๔.๑๑      | ๐.๗๘ | มาก         | ๓      |
| ๓.การสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามี<br>ส่วนร่วมในการสืบสานศิลปวัฒนธรรม และ<br>ขนบธรรมเนียมประเพณีให้คงอยู่สืบไป            | ๑๔๕<br>(๓๖.๒๕)                    | ๑๙๑<br>(๔๗.๗๕) | ๕๘<br>(๑๔.๕๐) | ๕<br>(๑.๐๐) | ๑<br>(๐.๒๕)    | ๔.๑๙      | ๐.๗๔ | มาก         | ๒      |
| ภาพรวม                                                                                                                 |                                   |                |               |             |                | ๔.๑๙      | ๐.๖๘ | มาก         |        |

จากตารางที่ ๗ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีวิ่งควาย ประเพณีบุญบ้านบึง กลองยาว อังกะลุง ฯลฯ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๓) รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสานศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีให้คงอยู่สืบไป มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๔) และด้านการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา คุณธรรม และจริยธรรมแก่ประชาชน เช่น จัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา ค่ายธรรมะ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๘)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านการส่งเสริมศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณีแต่ละด้าน จะพบว่า

๑. การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีวิ่งควาย ประเพณีบุญบ้านบึง กลองยาว อังกะลุง ฯลฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๕, ๑๐.๕๐, ๑.๐๐ และ ๐.๕๐ ตามลำดับ

๒. การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา คุณธรรม และจริยธรรมแก่ประชาชน เช่น จัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา ค่ายธรรมะ ฯลฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐, ๑๘.๕๐, ๑.๗๕ และ ๐.๒๕ ตามลำดับ

๓. การสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสานศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีให้คงอยู่สืบไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕, ๑๔.๕๐, ๔.๐๐ และ ๐.๒๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต

| ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต                                                                         | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น |                |                |              |                | $\bar{X}$ | S.D. | แปล<br>ความ | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|-----------|------|-------------|--------|
|                                                                                                 | มากที่สุด                         | มาก            | ปาน<br>กลาง    | น้อย         | น้อย<br>ที่สุด |           |      |             |        |
| ๑.การจัดการเรียนการสอนของ<br>ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีคุณภาพ                                         | ๑๔๕<br>(๓๖.๒๕)                    | ๑๙๑<br>(๔๗.๗๕) | ๕๙<br>(๑๔.๗๕)  | ๕<br>(๑.๒๕)  | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๔.๑๙      | ๐.๗๒ | มาก         | ๑      |
| ๒.การจัดการเรียนการสอนของ<br>โรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ                                     | ๑๑๙<br>(๒๙.๗๕)                    | ๒๑๙<br>(๕๔.๗๕) | ๖๑<br>(๑๕.๒๕)  | ๑<br>(๐.๒๕)  | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๔.๑๔      | ๐.๖๖ | มาก         | ๒      |
| ๓.การส่งเสริมเด็ก/เยาวชน เพื่อร่วม<br>กิจกรรมและแสดงความคิดเห็น                                 | ๙๖<br>(๒๔.๐๐)                     | ๒๒๐<br>(๕๕.๐๐) | ๗๒<br>(๑๘.๐๐)  | ๑๒<br>(๓.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๔.๐๐      | ๐.๗๔ | มาก         | ๕      |
| ๔.การจัดกิจกรรมและจัดสวัสดิการ<br>ในการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วย<br>เอดส์ และผู้ด้อยโอกาส | ๑๓๖<br>(๓๔.๐๐)                    | ๑๘๔<br>(๔๖.๐๐) | ๖๒<br>(๑๕.๕๐)  | ๑๗<br>(๔.๒๕) | ๑<br>(๐.๒๕)    | ๔.๐๙      | ๐.๘๓ | มาก         | ๓      |
| ๕.การติดตาม การเฝ้าระวัง การป้องกัน<br>และควบคุมโรคติดต่อ                                       | ๘๕<br>(๒๑.๒๕)                     | ๒๐๕<br>(๕๑.๒๕) | ๘๗<br>(๒๑.๗๕)  | ๒๑<br>(๕.๒๕) | ๒<br>(๐.๕๐)    | ๓.๘๘      | ๐.๘๒ | มาก         | ๗      |
| ๖.การให้ความรู้ด้านสุขภาพและ<br>สุขอนามัยแก่ประชาชน                                             | ๑๐๗<br>(๒๖.๗๕)                    | ๑๙๘<br>(๔๙.๕๐) | ๗๔<br>(๑๘.๕๐)  | ๑๘<br>(๔.๕๐) | ๓<br>(๐.๗๕)    | ๓.๙๗      | ๐.๘๔ | มาก         | ๖      |
| ๗.การส่งเสริมและสนับสนุนการ<br>ออกกำลังกายแก่ประชาชน                                            | ๑๓๕<br>(๓๓.๗๕)                    | ๑๙๑<br>(๔๗.๗๕) | ๕๓<br>(๑๓.๒๕)  | ๑๓<br>(๓.๒๕) | ๘<br>(๒.๐๐)    | ๔.๐๘      | ๐.๘๘ | มาก         | ๔      |
| ๘.การพัฒนาอาชีพเพื่อสร้างรายได้<br>ให้แก่ประชาชนและสนับสนุน<br>การขายสินค้าพื้นเมืองในท้องถิ่น  | ๙๖<br>(๒๔.๐๐)                     | ๑๕๘<br>(๓๙.๕๐) | ๑๑๕<br>(๒๘.๗๕) | ๒๖<br>(๖.๕๐) | ๕<br>(๑.๒๕)    | ๓.๗๙      | ๐.๙๓ | มาก         | ๘      |
| ภาพรวม                                                                                          |                                   |                |                |              |                | ๔.๐๒      | ๐.๖๖ | มาก         |        |

จากตารางที่ ๘ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการจัดการเรียนสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีคุณภาพ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๒) รองลงมา คือด้านการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖), ด้านการจัดกิจกรรมและสวัสดิการในการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๓), ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการออกกำลังกายแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๘), ด้านการส่งเสริมเด็ก/เยาวชนเพื่อร่วมกิจกรรมและแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๔), ด้านการให้ความรู้ด้านสุขภาพและสุขอนามัยแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๔), ด้านการติดตาม การเฝ้าระวัง การป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๒) และด้านการพัฒนาอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนและสนับสนุนการขายสินค้าพื้นเมืองในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๓)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต แต่ละด้าน จะพบว่า

๑. การจัดการเรียนสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีคุณภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕, ๑๔.๗๕, ๑.๒๕ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๒. การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๕, ๑๕.๒๕, ๐.๒๕ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๓. การส่งเสริมเด็ก/เยาวชนเพื่อร่วมกิจกรรมและแสดงความคิดเห็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐, ๑๘.๐๐, ๓.๐๐ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๔. การจัดกิจกรรมและจัดสวัสดิการในการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐, ๑๕.๕๐, ๔.๒๕ และ ๐.๒๕ ตามลำดับ

๕. การติดตาม การเฝ้าระวัง การป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕, ๒๑.๒๕, ๕.๒๕ และ ๐.๕๐ ตามลำดับ

๖. การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสุขอนามัยแก่ประชาชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๕, ๑๘.๕๐, ๔.๕๐ และ ๐.๗๕ ตามลำดับ

๗. การส่งเสริมและสนับสนุนการออกกำลังกายแก่ประชาชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕, ๑๓.๒๕, ๓.๒๕ และ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๘. การพัฒนาอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนและสนับสนุนการขายสินค้าพื้นเมืองในท้องถิ่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕, ๒๔.๐๐, ๖.๕๐ และ ๑.๒๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

| ด้านการอนุรักษ์<br>สิ่งแวดล้อมและพลังงาน                                              | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น |                |                |               |                | $\bar{X}$ | S.D. | แปล<br>ความ | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|-----------|------|-------------|--------|
|                                                                                       | มากที่สุด                         | มาก            | ปาน<br>กลาง    | น้อย          | น้อย<br>ที่สุด |           |      |             |        |
| ๑.การส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย<br>และการคัดแยกขยะ                                  | ๘๐<br>(๒๐.๐๐)                     | ๑๕๒<br>(๓๘.๐๐) | ๑๒๓<br>(๓๐.๗๕) | ๓๖<br>(๙.๐๐)  | ๙<br>(๒.๒๕)    | ๓.๖๕      | ๐.๙๗ | มาก         | ๔      |
| ๒.การปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวและ<br>ดูแลรักษาแหล่งน้ำ                       | ๘๗<br>(๒๑.๗๕)                     | ๑๕๕<br>(๓๘.๗๕) | ๑๒๒<br>(๓๐.๕๐) | ๓๒<br>(๘.๐๐)  | ๔<br>(๑.๐๐)    | ๓.๗๒      | ๐.๙๓ | มาก         | ๒      |
| ๓.การให้ความรู้การอนุรักษ์พลังงานและ<br>การใช้พลังงานทดแทน                            | ๖๕<br>(๑๖.๒๕)                     | ๑๕๙<br>(๓๙.๗๕) | ๑๓๓<br>(๓๓.๒๕) | ๓๘<br>(๙.๕๐)  | ๕<br>(๑.๒๕)    | ๓.๖๐      | ๐.๙๑ | มาก         | ๕      |
| ๔.การดำเนินกิจกรรมลดภาวะโลกร้อน<br>เช่น ลดการใช้โฟม ถุงพลาสติก และ<br>รณรงค์ใช้ถุงผ้า | ๙๖<br>(๒๔.๐๐)                     | ๑๔๘<br>(๓๗.๐๐) | ๙๓<br>(๒๓.๒๕)  | ๕๘<br>(๑๔.๕๐) | ๕<br>(๑.๒๕)    | ๓.๖๘      | ๑.๐๓ | มาก         | ๓      |
| ๕.การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา<br>มลพิษทางอากาศ                                        | ๕๗<br>(๑๔.๗๕)                     | ๑๗๓<br>(๔๓.๒๕) | ๑๑๗<br>(๒๙.๒๕) | ๔๘<br>(๑๒.๐๐) | ๕<br>(๑.๒๕)    | ๓.๗๕      | ๐.๙๒ | มาก         | ๑      |
| ภาพรวม                                                                                |                                   |                |                |               |                | ๓.๖๔      | ๐.๘๖ | มาก         |        |

จากตารางที่ ๙ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานเพื่อแก้ไขมลพิษทางอากาศ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๕ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๒) รองลงมา คือ ด้านการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวและดูแลรักษาแหล่งน้ำ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๓), ด้านการดำเนินกิจกรรมลดภาวะโลกร้อน เช่น ลดการใช้โฟม ถุงพลาสติก และรณรงค์ใช้ถุงผ้า มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๘ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๑.๐๓), ด้านการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๗) และด้านการให้ความรู้การอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทน มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๐ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๑)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน แต่ละด้าน จะพบว่า

๑. การส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๕, ๒๐.๐๐, ๙.๐๐ และ ๒.๒๕ ตามลำดับ

๒. การปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวและดูแลรักษาแหล่งน้ำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๕ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐, ๒๑.๗๕, ๘.๐๐ และ ๑.๐๐ ตามลำดับ

๓. การให้ความรู้การอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๕ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๕, ๑๖.๒๕, ๙.๕๐ และ ๑.๒๕ ตามลำดับ

๔. การดำเนินกิจกรรมลดภาวะโลกร้อน เช่น ลดการใช้โฟม ถุงพลาสติก และรณรงค์ใช้ถุงผ้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐, ๒๓.๒๕, ๑๔.๕๐ และ ๑.๒๕ ตามลำดับ

๕. การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๕ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๕, ๑๔.๗๕, ๑๒.๐๐ และ ๑.๒๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

| ด้านการบริหารจัดการตาม<br>หลักธรรมาภิบาล                                                                            | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น |                |               |               |                | $\bar{X}$ | S.D. | แปล<br>ความ | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|---------------|---------------|----------------|-----------|------|-------------|--------|
|                                                                                                                     | มากที่สุด                         | มาก            | ปาน<br>กลาง   | น้อย          | น้อย<br>ที่สุด |           |      |             |        |
| ๑.การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของ<br>ประชาชนในการกำหนดแผนงาน โครงการ<br>และกิจกรรมของเทศบาล                       | ๙๐<br>(๒๒.๕๐)                     | ๑๙๗<br>(๔๙.๒๕) | ๘๙<br>(๒๒.๒๕) | ๒๑<br>(๕.๒๕)  | ๓<br>(๐.๗๕)    | ๓.๘๘      | ๐.๘๔ | มาก         | ๒      |
| ๒.การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของ<br>ประชาชนในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง<br>และการบริหารค่าใช้จ่ายงบประมาณ       | ๙๕<br>(๒๓.๗๕)                     | ๑๖๔<br>(๔๑.๐๐) | ๙๕<br>(๒๓.๗๕) | ๔๒<br>(๑๐.๕๐) | ๔<br>(๑.๐๐)    | ๓.๗๖      | ๐.๙๖ | มาก         | ๓      |
| ๓.การดำเนินงานในการบริการเชิงรุก เช่น<br>การบริการเทศบาลเคลื่อนที่ การบริการ<br>ด้านสาธารณสุข และการจ่ายเบี้ยยังชีพ | ๑๑๗<br>(๒๙.๒๕)                    | ๑๘๘<br>(๔๗.๐๐) | ๖๘<br>(๑๗.๐๐) | ๒๔<br>(๖.๐๐)  | ๓<br>(๐.๗๕)    | ๓.๙๘      | ๐.๘๘ | มาก         | ๑      |
| ภาพรวม                                                                                                              |                                   |                |               |               |                | ๓.๘๗      | ๐.๘๓ | มาก         |        |

จากตารางที่ ๑๐ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานในการบริการเชิงรุก เช่น การบริการเทศบาลเคลื่อนที่ การบริการด้านสาธารณสุข และการจ่ายเบี้ยยังชีพ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๘) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรมของเทศบาล มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๔) และด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารค่าใช้จ่ายงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๖ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๖)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล แต่ละด้าน จะพบว่า

๑. การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดแผนงาน โครงการ และ กิจกรรมของเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐, ๒๒.๒๕, ๕.๒๕ และ ๐.๗๕ ตามลำดับ

๒. กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร ค่าใช้จ่ายงบประมาณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕, ๒๓.๗๕, ๑๐.๕๐ และ ๑.๐๐ ตามลำดับ

๓. การดำเนินงานในการบริการเชิงรุก เช่น การบริการเทศบาลเคลื่อนที่ การบริการด้านสาธารณสุข และการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๕, ๑๗.๐๐, ๖.๐๐ และ ๐.๗๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๑ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

| ด้านความปลอดภัย<br>ในชีวิตและทรัพย์สิน                                   | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น |                |                |               |                | $\bar{X}$ | S.D. | แปล<br>ความ | อันดับ |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|-----------|------|-------------|--------|
|                                                                          | มากที่สุด                         | มาก            | ปาน<br>กลาง    | น้อย          | น้อย<br>ที่สุด |           |      |             |        |
| ๑.การให้ความรู้และทักษะการป้องกันและ<br>บรรเทาสาธารณภัย                  | ๑๐๔<br>(๒๖.๐๐)                    | ๑๖๔<br>(๔๑.๐๐) | ๑๐๕<br>(๒๖.๒๕) | ๒๕<br>(๖.๒๕)  | ๒<br>(๐.๕๐)    | ๓.๘๖      | ๐.๘๙ | มาก         | ๒      |
| ๒.การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย<br>ทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ           | ๙๙<br>(๒๔.๗๕)                     | ๑๗๕<br>(๔๓.๗๕) | ๑๐๔<br>(๒๖.๐๐) | ๑๘<br>(๔.๕๐)  | ๔<br>(๑.๐๐)    | ๓.๘๗      | ๐.๘๗ | มาก         | ๑      |
| ๓.การสร้างเครือข่ายเพื่อดูแลความปลอดภัย<br>ในชุมชน เช่น ตำรวจชุมชน อปพร. | ๙๓<br>(๒๓.๒๕)                     | ๑๗๘<br>(๔๔.๕๐) | ๙๑<br>(๒๒.๗๕)  | ๓๔<br>(๘.๕๐)  | ๔<br>(๑.๐๐)    | ๓.๘๑      | ๐.๙๒ | มาก         | ๓      |
| ๔.ระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมในเขต<br>พื้นที่และมีประสิทธิภาพ               | ๗๗<br>(๑๙.๒๕)                     | ๑๗๔<br>(๔๓.๕๐) | ๘๗<br>(๒๑.๗๕)  | ๔๗<br>(๑๑.๗๕) | ๑๕<br>(๓.๗๕)   | ๓.๖๓      | ๑.๐๔ | มาก         | ๕      |
| ๕.การสนับสนุนการป้องกันและแก้ไข<br>ปัญหาอาชญากรรมในชุมชน                 | ๘๑<br>(๒๐.๒๕)                     | ๑๖๗<br>(๔๑.๗๕) | ๙๔<br>(๒๓.๕๐)  | ๕๑<br>(๑๒.๗๕) | ๗<br>(๑.๗๕)    | ๓.๖๖      | ๑.๐๐ | มาก         | ๔      |
| ภาพรวม                                                                   |                                   |                |                |               |                | ๓.๗๖      | ๐.๘๕ | มาก         |        |

จากตารางที่ ๑๑ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๖ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยທ່າທ່າທ່າและมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๗) รองลงมา คือ ด้านการให้ความรู้และทักษะการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๖ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๙), ด้านการสร้างเครือข่ายเพื่อดูแลความปลอดภัยในชุมชน เช่น ตำรวจชุมชน อปพร. มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๒), ด้านการสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๑.๐๐) และด้านระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมในเขตพื้นที่และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๓ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๑.๐๔)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่ละด้าน จะพบว่า

๑. การให้ความรู้และทักษะการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕, ๒๖.๐๐, ๖.๒๕ และ ๐.๕๐ ตามลำดับ

๒. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยທ່າທ່າທ່າและมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐, ๒๔.๗๕, ๔.๕๐ และ ๑.๐๐ ตามลำดับ

๓. การสร้างเครือข่ายเพื่อดูแลความปลอดภัยในชุมชน เช่น ตำรวจชุมชน อปพร. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๕, ๒๒.๗๕, ๘.๕๐ และ ๑.๐๐ ตามลำดับ

๔. ระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมในเขตพื้นที่และมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕, ๑๙.๒๕, ๑๑.๗๕ และ ๓.๗๕ ตามลำดับ

๕. การสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๕ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง, ระดับมากที่สุด, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐, ๒๐.๒๕, ๑๒.๗๕ และ ๑.๗๕ ตามลำดับ

### ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล

ตารางที่ ๑๒ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลการดำเนินงานของเทศบาล

| ผลการดำเนินงาน<br>ของเทศบาล                                              | จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น |                |                |              |                | $\bar{x}$ | S.D. | แปล<br>ความ | อันดับ |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|-----------|------|-------------|--------|
|                                                                          | มากที่สุด                         | มาก            | ปาน<br>กลาง    | น้อย         | น้อย<br>ที่สุด |           |      |             |        |
| ๑.การบริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง              | ๑๒๖<br>(๓๑.๕๐)                    | ๑๕๘<br>(๓๙.๕๐) | ๙๙<br>(๒๔.๗๕)  | ๑๑<br>(๒.๗๕) | ๖<br>(๑.๕๐)    | ๓.๗๙      | ๐.๙๐ | มาก         | ๕      |
| ๒.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารครอบคลุมและทันต่อเหตุการณ์                | ๙๗<br>(๒๔.๒๕)                     | ๑๘๘<br>(๔๗.๐๐) | ๘๓<br>(๒๐.๗๕)  | ๒๙<br>(๗.๒๕) | ๓<br>(๐.๗๕)    | ๓.๘๗      | ๐.๘๙ | มาก         | ๔      |
| ๓.การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและตรงประเด็น | ๑๑๓<br>(๒๘.๒๕)                    | ๑๕๗<br>(๓๙.๒๕) | ๑๐๐<br>(๒๕.๐๐) | ๒๘<br>(๗.๐๐) | ๒<br>(๐.๕๐)    | ๓.๘๘      | ๐.๙๒ | มาก         | ๒      |
| ๔.การบริหารงานของเทศบาลมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้                        | ๑๐๖<br>(๒๖.๕๐)                    | ๑๖๙<br>(๔๒.๒๕) | ๙๙<br>(๒๔.๗๕)  | ๒๑<br>(๕.๒๕) | ๕<br>(๑.๒๕)    | ๓.๘๘      | ๐.๙๑ | มาก         | ๒      |
| ๕.การจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบและดำเนินการอย่างรวดเร็ว                  | ๑๑๗<br>(๒๙.๒๕)                    | ๑๕๖<br>(๓๙.๐๐) | ๙๘<br>(๒๔.๕๐)  | ๒๔<br>(๖.๐๐) | ๕<br>(๑.๒๕)    | ๓.๘๙      | ๐.๙๔ | มาก         | ๑      |
| ภาพรวม                                                                   |                                   |                |                |              |                | ๓.๙๐      | ๐.๘๓ | มาก         |        |

จากตารางที่ ๑๒ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลการดำเนินงานของเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการดำเนินงานของเทศบาลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๐ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบและดำเนินการอย่างรวดเร็ว เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๔) รองลงมา คือ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๒)/ด้านการบริหารงานของเทศบาลมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๑), ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารครอบคลุมทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๙) และด้านการบริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๙๐)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานของเทศบาล แต่ละด้าน จะพบว่า

๑. การบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐, ๒๔.๗๕, ๒.๗๕ และ ๑.๕๐ ตามลำดับ

๒. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารครอบคลุมทันต่อเหตุการณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕, ๒๐.๗๕, ๗.๒๕ และ ๐.๗๕ ตามลำดับ

๓. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและตรงประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๕, ๒๕.๐๐, ๗.๐๐ และ ๐.๕๐ ตามลำดับ

๔. การบริหารงานของเทศบาลมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๕ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐, ๒๔.๗๕, ๕.๒๕ และ ๑.๒๕ ตามลำดับ

๕. การจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบและดำเนินการอย่างรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๕, ๒๔.๕๐, ๖.๐๐ และ ๑.๒๕ ตามลำดับ

## ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความต้องการมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

ตารางที่ ๑๓ จำนวน ร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความต้องการมุ่งเน้น

การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

| ความต้องการมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น |                                               | ระบุต้องการ<br>(ร้อยละ) | ไม่ระบุต้องการ<br>(ร้อยละ) |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| ๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน                         | ๑.๑ การขยายและปรับปรุงสภาพพื้นผิวถนน          | ๒๓๓<br>(๕๘.๒๕)          | ๑๖๗<br>(๔๑.๗๕)             |
|                                                | ๑.๒ การขยายและปรับปรุงท่อระบายน้ำ             | ๒๓๐<br>(๕๗.๕๐)          | ๑๗๐<br>(๔๒.๕๐)             |
|                                                | ๑.๓ การแก้ไขปัญหาหน้าท่วม                     | ๑๘๔<br>(๔๖.๐๐)          | ๒๑๖<br>(๕๔.๐๐)             |
| ๒.ด้านการศึกษา                                 | ๒.๑ การดำเนินการโรงเรียนผู้สูงอายุ            | ๑๘๓<br>(๔๕.๗๕)          | ๒๑๗<br>(๕๔.๒๕)             |
|                                                | ๒.๒ การจัดตั้งห้องสมุดประชาชน                 | ๑๗๓<br>(๔๓.๒๕)          | ๒๒๗<br>(๕๖.๗๕)             |
|                                                | ๒.๓ การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น               | ๒๑๖<br>(๕๔.๐๐)          | ๑๘๔<br>(๔๖.๐๐)             |
| ๓.ด้านการสาธารณสุข/<br>สุขอนามัย               | ๓.๑ การเพิ่มถังขยะและการจัดเก็บขยะ            | ๒๖๖<br>(๖๖.๕๐)          | ๑๓๔<br>(๓๓.๕๐)             |
|                                                | ๓.๒ การรักษาความสะอาดของถนน                   | ๒๒๐<br>(๕๕.๐๐)          | ๑๘๐<br>(๔๕.๐๐)             |
|                                                | ๓.๓ การเฝ้าระวังและการควบคุมโรคติดต่อ         | ๑๙๒<br>(๔๘.๐๐)          | ๒๐๘<br>(๕๒.๐๐)             |
| ๔.ด้านพลังงานและ<br>สิ่งแวดล้อม                | ๔.๑ การใช้ไฟฟ้าพลังงานโซล่าเซลล์              | ๑๘๗<br>(๔๖.๗๕)          | ๒๑๓<br>(๕๓.๒๕)             |
|                                                | ๔.๒ การจัดพื้นที่สวนสาธารณะ/<br>การปลูกต้นไม้ | ๒๕๖<br>(๖๔.๐๐)          | ๑๔๔<br>(๓๖.๐๐)             |
|                                                | ๔.๓ การดำเนินงานธนาคารรีไซเคิล                | ๑๗๒<br>(๔๓.๐๐)          | ๒๒๘<br>(๕๗.๐๐)             |
| ๕.ด้านเศรษฐกิจ/อาชีพ                           | ๕.๑ การส่งเสริมขายสินค้าพื้นเมือง             | ๒๐๑<br>(๕๐.๒๕)          | ๑๙๙<br>(๔๙.๗๕)             |
|                                                | ๕.๒ การส่งเสริมเรื่องดินแดนอาหารอร่อย         | ๒๑๙<br>(๕๔.๗๕)          | ๑๘๑<br>(๔๕.๒๕)             |
|                                                | ๕.๓ การฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ              | ๒๐๕<br>(๕๑.๒๕)          | ๑๙๕<br>(๔๘.๗๕)             |

ตารางที่ ๑๓ จำนวน ร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความต้องการมุ่งเน้น  
การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น (ต่อ)

| ความต้องการมุ่งเน้นการส่งเสริม<br>และพัฒนาท้องถิ่น |                                                      | ระบุต้องการ<br>(ร้อยละ) | ไม่ระบุต้องการ<br>(ร้อยละ) |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| ๖.ด้านการจัดสวัสดิการแก่<br>ประชาชน                | ๖.๑ การบริการออกหน่วยเคลื่อนที่                      | ๒๓๒<br>(๕๘.๐๐)          | ๑๖๘<br>(๔๒.๐๐)             |
|                                                    | ๖.๒ การบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่                     | ๒๒๖<br>(๕๖.๕๐)          | ๑๗๔<br>(๔๓.๕๐)             |
|                                                    | ๖.๓ การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน/เยี่ยมผู้ป่วย<br>ติดเตียง | ๑๙๗<br>(๔๙.๒๕)          | ๒๐๓<br>(๕๐.๗๕)             |
| ๗.ด้านการศึกษา                                     | ๗.๑ การดูแลสถานที่ออกกำลังกาย/<br>เครื่องออกกำลังกาย | ๒๗๔<br>(๖๘.๕๐)          | ๑๒๖<br>(๓๑.๕๐)             |
|                                                    | ๗.๒ การเพิ่มอุปกรณ์ออกกำลังกายตาม<br>ศูนย์กีฬาฯ      | ๑๙๙<br>(๔๙.๗๕)          | ๒๐๑<br>(๕๐.๒๕)             |
|                                                    | ๗.๓ การส่งเสริมการจัดแข่งกีฬา/<br>กิจกรรมด้านกีฬา    | ๑๕๖<br>(๓๙.๐๐)          | ๒๔๔<br>(๖๑.๐๐)             |

จากตารางที่ ๑๓ จำนวน ร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความต้องการ  
มุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น พบว่า

๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมุ่งเน้นและส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่นในด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๑ การขยายและปรับปรุงสภาพพื้นผิวถนน ต้องการร้อยละ ๕๘.๒๕ และไม่ต้องการร้อยละ  
๔๑.๗๕

๑.๒ การขยายและปรับปรุงท่อระบายน้ำ ต้องการร้อยละ ๕๗.๕๐ และไม่ต้องการร้อยละ ๔๒.๕๐

๑.๓ การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในเขตพื้นที่ ต้องการร้อยละ ๔๖.๐๐ และไม่ต้องการร้อยละ ๕๔.๐๐

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมุ่งเน้นและส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่นในด้านการศึกษา

๒.๑ การดำเนินการโรงเรียนผู้สูงอายุ ต้องการร้อยละ ๔๕.๗๕ และไม่ต้องการร้อยละ ๕๔.๒๕

๒.๒ การจัดตั้งห้องสมุดประชาชน ต้องการ ร้อยละ ๔๓.๒๕ และไม่ต้องการร้อยละ ๕๖.๗๕

๒.๓ การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ต้องการร้อยละ ๕๔.๐๐ และไม่ต้องการร้อยละ ๔๖.๐๐

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมุ่งเน้นและส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่นในด้านสาธารณสุข

๓.๑ การเพิ่มถังขยะและการจัดเก็บขยะ ต้องการร้อยละ ๖๖.๕๐ และไม่ต้องการร้อยละ ๓๓.๕๐

๓.๒ การรักษาความสะอาดของถนน ต้องการร้อยละ ๕๕.๐๐ และไม่ต้องการร้อยละ ๔๕.๐๐

๓.๓ การเฝ้าระวังและการควบคุมโรคติดต่อ ต้องการร้อยละ ๔๘.๐๐ และไม่ต้องการร้อยละ ๕๒.๐๐

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมุ่งเน้นและส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่นในด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

๔.๑ การใช้พลังงานโซล่าเซลล์ ต้องการร้อยละ ๔๖.๗๕ และไม่ต้องการร้อยละ ๕๓.๒๕

๔.๒ การจัดพื้นที่สวนสาธารณะ/การปลูกต้นไม้ ต้องการร้อยละ ๖๔.๐๐ และไม่ต้องการร้อยละ

๓๖.๐๐

๔.๓ การดำเนินงานธนาคารรีไซเคิล ต้องการร้อยละ ๔๓.๐๐ และไม่ต้องการร้อยละ ๕๗.๐๐

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมุ่งเน้นและส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่นในด้านเศรษฐกิจ/อาชีพ

๕.๑ การส่งเสริมขายสินค้าพื้นเมือง ต้องการร้อยละ ๕๐.๒๕ และไม่ต้องการร้อยละ ๔๙.๗๕

๕.๒ การส่งเสริมเรื่องดินแดนอาหารร้อยละ ๕๔.๗๕ และไม่ต้องการร้อยละ ๔๕.๒๕

๕.๓ การฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ ต้องการร้อยละ ๕๑.๒๕ และไม่ต้องการร้อยละ ๔๘.๗๕

๖. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมุ่งเน้นและส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่นในด้านการจัดสวัสดิการ

แก่ประชาชน

๖.๑ การบริการออกหน่วยเคลื่อนที่ ต้องการร้อยละ ๕๘.๐๐ และไม่ต้องการ ร้อยละ ๔๒.๐๐

๖.๒ การบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ ต้องการร้อยละ ๕๖.๕๐ และไม่ต้องการ ร้อยละ ๔๓.๕๐

๖.๓ การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน/เยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง ต้องการร้อยละ ๔๙.๒๕ และไม่ต้องการ ร้อยละ

๕๐.๗๕

๗. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมุ่งเน้นและส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่นในด้านการกีฬา

๗.๑ การดูแลสถานที่ออกกำลังกาย/เครื่องออกกำลังกาย ต้องการร้อยละ ๖๘.๕๐ และไม่ต้องการร้อยละ ๓๑.๕๐

๗.๒ การเพิ่มอุปกรณ์ออกกำลังกายตามศูนย์กีฬา ต้องการร้อยละ ๔๙.๗๕ และไม่ต้องการร้อยละ ๕๐.๒๕

๗.๓ การส่งเสริมการจัดแข่งขันกีฬา/กิจกรรมด้านกีฬา ต้องการร้อยละ ๓๙.๐๐ และไม่ต้องการร้อยละ ๖๑.๐๐

### ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนา/ปรับปรุง

๑. การจ้างพนักงานทำความสะอาดถนนเข็ดน้อย-แสนรัก
๒. แสงสว่างบนถนน เช่น เส้นทางวัดเจริญธรรมไปศูนย์กีฬาและนันทนาการฯ ๘๐ พรรษา
๓. ให้มีแพทย์ลงตรวจเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงในชุมชน
๔. เรื่องสรวายน้ำอยากให้เกิดบุคคลที่ไม่ได้สมัครสมาชิกลงเล่นได้โดยจ่ายเงินเป็นรายวัน
๕. ซ่อมแซมระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของชุมชน
๖. เพิ่มเครื่องออกกำลังกายและไฟฟ้าส่องสว่างที่ข้างร้านกิจกสิกรของชุมชนสวนผัก
๗. ปรับปรุงท่อระบายน้ำ
๘. ฉีดยาพ่นยุงตามท่อระบายน้ำ
๙. การจัดกีฬาปีละครั้งสำหรับชุมชน
๑๐. ดูแลทางเท้าบริเวณถนนบ้านบึง-บ้านค่าย มีสิ่งกีดขวางตลอดสาย

## บทที่ ๕

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง” มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความพึงพอใจ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงผลกระทบที่เกิดจากภารกิจในการปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษา วิเคราะห์ และสรุปผล ซึ่งเป็นแนวทางกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานบริการประชาชน และการลดขั้นตอนบริการประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนมีรูปแบบเชิงรุก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพ และไปตามหลักธรรมาภิบาล

โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรม ประเพณี, ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต, ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน, ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล, ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, และความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน ๖๒๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และวิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง (Purposive Random Sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

#### ๑. สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขต ๒, ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง, ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง

##### ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ผลการศึกษา พบว่า

#### ๑. การประเมินด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการคมนาคมมีถนนที่เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ สูงเป็นอันดับ ๑

#### ๒. การประเมินด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีวิ่งควาย ประเพณีบุญบ้านบึง กลองยาว อังกะลุงฯลฯ สูงเป็นอันดับ ๑

#### ๓. การประเมินด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีคุณภาพ สูงเป็นอันดับ ๑

#### ๔. การประเมินด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ สูงเป็นอันดับ ๑

#### ๕. การประเมินด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในการบริการเชิงรุก เช่น การบริการเทศบาลเคลื่อนที่ การบริการด้านสาธารณสุข และการจ่ายเบี้ยยังชีพ สูงเป็นอันดับ ๑

#### ๖. การประเมินด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทันทีและมีประสิทธิภาพ สูงเป็นอันดับ ๑

#### ๗. การประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงานของเทศบาล

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานของเทศบาล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดการซื้อร้องเรียนเป็นระบบและดำเนินการอย่าง สูงเป็นอันดับ ๑

## ๒. การอภิปรายผล

จากการวิจัย พบว่า

### ๑. การประเมินด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการคมนาคมมีถนนเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านถนนมีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ, ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้า และระบบประปาครอบคลุมทุกพื้นที่, ด้านสนามกีฬา/สวนสาธารณะ มีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ, ด้านการดูแลบำรุงรักษาถนนให้เหมาะสมต่อการสัญจร, ด้านการดูแลบำรุงรักษา ระบบระบายน้ำมีประสิทธิภาพ และด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัยทางท้องถนน เช่น ทางม้าลาย สะพานลอยคนข้าม และสะพานลอยจักรยานยนต์ ตามลำดับ

๑.๑ ด้านการคมนาคมมีถนนเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจาก ภายในเขตเทศบาลมีการดำเนินการสร้าง ปรับปรุง ขยายถนน อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีถนนที่มีสภาพพร้อมและเหมาะสมกับการสัญจรไป-มา และการคมนาคมภายในเขตเทศบาลมีเชื่อมโยงกันทุกเส้นทาง

๑.๒ ด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัยทางท้องถนน เช่น ทางม้าลาย สะพานลอยคนข้าม และสะพานลอยรถจักรยานยนต์ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจาก การเจริญเติบโตของเมือง ทำให้ถนนปริมาณรถที่สัญจรไป-มามากขึ้น โดยทางม้าลายภายในเขตเทศบาลมีการกำหนดจุดน้อย ทำให้ประชาชนข้ามถนนด้วยความยากลำบากและเสี่ยงอันตราย

### ๒. การประเมินด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีวิ่งควาย ประเพณีบุญบ้านบึง กลองยาว อังกะลุง ฯลฯ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสานศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีให้คงอยู่สืบไป และด้านการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา คุณธรรม และจริยธรรมแก่ประชาชน เช่น จัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา ค่ายธรรมะ ฯลฯ ตามลำดับ

สำหรับผลการประเมินด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

๒.๑ ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีวิ่งควาย ประเพณีบุญบ้านบึง กลองยาว อังกะลุง ฯลฯ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจาก เทศบาลเมืองบ้านบึงมีการจัดงานประเพณีเกือบทุกเดือนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมงานประเพณี เพื่ออนุรักษ์และสืบสานวัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่สืบไป

๒.๒ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา คุณธรรม และจริยธรรมแก่ประชาชน เช่น จัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา ค่ายธรรมะ ฯลฯ เป็นต้นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องจาก กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และกิจกรรมทางศาสนา มีรูปแบบที่ไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มวัย จึงควรปรับปรุงแบบกิจกรรมให้เปิดกว้างและมีความหลากหลายที่คนทุกกลุ่มวัยสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้

### ๓. การประเมินด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ความพึงพอใจด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีคุณภาพ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือด้านการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ, ด้านการจัดกิจกรรมและสวัสดิการในการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส, ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการออกกำลังกายแก่ประชาชน, ด้านการส่งเสริมเด็ก/เยาวชน เพื่อร่วมกิจกรรมและแสดงความคิดเห็น, ด้านการให้ความรู้ด้านสุขภาพและสุขอนามัยแก่ประชาชน, ด้านการติดตาม การเฝ้าระวัง การป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ และด้านการพัฒนาอาชีพเพื่อสร้างรายได้ ให้แก่ประชาชนและสนับสนุนการขายสินค้าพื้นเมืองในท้องถิ่น ตามลำดับ

สำหรับผลการประเมินด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

๓.๑ ด้านการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีคุณภาพ เป็นต้นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องจาก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้ปรับปรุงการเรียนการสอนและจัดกิจกรรมต่างๆให้เหมาะสมกับเด็กก่อนวัยเรียน เพื่อให้เด็กมีพัฒนาการที่เหมาะสมกับวัย และครูผู้ดูแลเด็กมีความเข้าใจและเอาใจใส่ดูแลเด็กเล็ก ทำให้เด็กมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดีเมื่ออยู่ภายใต้การดูแลของครู

๓.๒ ด้านการส่งเสริมพัฒนาอาชีพ และการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนและสนับสนุนการขายสินค้าพื้นเมืองในท้องถิ่น เป็นต้นที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องจาก สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้ขาดรายได้ในการเลี้ยงชีพ จึงความต้องการความรู้ในการประกอบอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ และมีความต้องการให้มีตลาดเพื่อรองรับการจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง ตลอดจนต้องการเสริมจุดเด่นอาหารอร่อยเพื่อให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของเมือง

### ๔. การประเมินด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

ความพึงพอใจด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานเพื่อแก้ไขมลพิษทางอากาศ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวและดูแลรักษาแหล่งน้ำ, ด้านการดำเนินกิจกรรมลดภาวะโลกร้อน เช่น ลดการใช้โฟม ถุงพลาสติก และบรรจุภัณฑ์ใช้ถุงผ้า, ด้านการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะ และด้านการให้ความรู้การอนุรักษ์พลังงาน และการใช้พลังงานทดแทน ตามลำดับ

สำหรับผลการประเมินด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

๔.๑ ด้านการดำเนินงานเพื่อแก้ไขมลพิษทางอากาศ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจาก ได้มีแรงจูงใจจูงใจให้ดับเครื่องยนต์ การขอความร่วมมือไม่เผาอ้อยเมื่อถึงฤดูเก็บเกี่ยว เพื่อลดพิษทางอากาศ และในระยะหลายปีที่ผ่านมา มีการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวมากขึ้นซึ่งเป็นสิ่งที่ปรับปรุงคุณภาพของอากาศ

๔.๒ ด้านการให้ความรู้การอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทน เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจาก การใช้พลังงานทดแทนนั้นมีการใช้โซลาร์เซลล์ในจุดสำคัญของเมือง แต่ยังไม่ครอบคลุมในเขตพื้นที่ อีกทั้งส่งเสริมการประหยัดพลังงานและใช้พลังงานทดแทนยังไม่ขยายไปถึงภาคครัวเรือน

#### ๕. การประเมินด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการดำเนินงานในการบริการเชิงรุก เช่น การบริการเทศบาลเคลื่อนที่ การบริการด้านสาธารณสุข และการจ่ายเบี้ยยังชีพ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดแผนงานโครงการ และกิจกรรมของเทศบาล และด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารค่าใช้จ่ายงบประมาณ ตามลำดับ

สำหรับผลการประเมินด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

๕.๑ ด้านการดำเนินงานในการบริการเชิงรุก เช่น การบริการเทศบาลเคลื่อนที่ การบริการด้านสาธารณสุข และการจ่ายเบี้ยยังชีพ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานบริการเชิงรุก เช่น การออกหน่วยเคลื่อนที่ การออกหน่วยบริการสาธารณสุข การลงเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง การทำบัตรประจำตัวประชาชนที่บ้าน การฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าที่ชุมชน เป็นการบริการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับบริการครอบคลุมทุกพื้นที่

๕.๒ ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารค่าใช้จ่ายงบประมาณ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจากการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจสอบค่าใช้จ่ายงบประมาณ เป็นเรื่องต้องมีความรู้ และใช้ความรอบคอบ ทำให้ประชาชนส่วนน้อยเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ จำเป็นต้องให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อเพิ่มกลุ่มประชาชนให้มีโอกาสเข้ามาส่วนร่วมในการตรวจสอบ

## ๖. การประเมินด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั่วทั้งที่มีประสิทธิภาพ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้ความรู้และทักษะการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, ด้านการสร้างเครือข่ายเพื่อดูแลความปลอดภัยในชุมชน เช่น ตำรวจชุมชน อปพร., ด้านการสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน และด้านระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมในเขตพื้นที่และมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

สำหรับผลการประเมินด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

๖.๑ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั่วทั้งที่มีประสิทธิภาพ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจาก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีอุปกรณ์และการฝึกซ้อมเพื่อเตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย และมีภาคีเครือข่ายเพื่อมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น

๖.๒ ด้านระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมในเขตพื้นที่และมีประสิทธิภาพ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจาก กล้องโทรทัศน์วงจรปิดที่ได้ติดตั้งนั้นชำรุดเสียหายและไม่อาจซ่อมแซมได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว และการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

## ๗. การประเมินด้านความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบและดำเนินการอย่างรวดเร็ว เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและตรงประเด็น /ด้านการบริหารงานของเทศบาลมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้, ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารครอบคลุมทันต่อเหตุการณ์ และด้านการบริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง ตามลำดับ

สำหรับผลการประเมินด้านความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

๗.๑ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบและดำเนินการอย่างรวดเร็ว เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจาก ช่องทางการร้องเรียนมีช่องทางที่หลากหลาย ทำให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาได้โดยง่าย แจ้งการรับเรื่องข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ จัดแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และรายงานผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงผลการแก้ไขปัญหาเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๗.๒ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นอย่างทั่วถึง เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจาก การรับบริการในบางครั้งมีผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งต้องระยะเวลาในการดำเนินการ หรือการรับบริการบางกระบวนการงานไม่มีการบริการเชิงรุกนอกพื้นที่ เช่น การรับชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ การรับขึ้นทะเบียนตามโครงการต่างๆ ของภาครัฐ

### ๓. ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. นโยบายร่วมกับสถานีตำรวจภูธรบ้านบึง เพื่อจัดระเบียบการจราจรภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง เพื่อให้การจราจรเกิดความคล่องตัว สัญจรไปมาได้อย่างรวดเร็ว และลดอุบัติเหตุทางรถยนต์

๒. นโยบายการจัดการระเบียบทางเท้า เพื่อให้เมืองบ้านบึงมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีทัศนียภาพของเมืองที่สะอาดตา เพื่อเป็นอีกหนึ่งมิติในการพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่

๓. นโยบายการส่งเสริมกิจกรรมลดโลกร้อน โดยรณรงค์การลดใช้ถุงพลาสติกและใช้ถุงผ้าแทน การรณรงค์จอดรถให้ดับเครื่องยนต์ การส่งเสริมลดปริมาณขยะ การคัดแยกขยะ การนำขยะมารีไซเคิล ตลอดจนจัดตั้งธนาคารขยะ

๔. นโยบายการส่งเสริมการกีฬาและการออกกำลังกายให้แก่ประชาชน เช่น การจัดซื้อเครื่องออกกำลังกายตามศูนย์กีฬาต่างๆ การสร้างศูนย์ฟิตเนส การสร้างศูนย์กีฬาในร่ม เพื่อเป็นรองรับประชาชนที่ต้องการออกกำลังกาย และพัฒนาเมืองมุ่งสู่การกีฬา

๕. นโยบายการพัฒนาเมืองสู่เมืองอัจฉริยะ (Smart City) เพื่อนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการเมืองและการบริการประชาชน ในด้านต่างๆ เช่น การดูแลด้านสาธารณสุข ด้านขยะมูลฝอย ด้านบริการสังคม

๖. นโยบายการพัฒนาด้านสาธารณสุข ให้เป็นเมือง Health City เพื่อดูแลสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนในภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยการมีภาคีเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม เช่น โรงพยาบาลบ้านบึง กลุ่ม อสม. กลุ่มรวมใจสร้างสุข คลินิกเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนร่วมกับเทศบาลเมืองบ้านบึง

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. การสำรวจและจัดทำฐานข้อมูลระบบการระบายน้ำ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนจัดการระบบระบายน้ำภายในเขตเทศบาล เพื่อดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงท่อระบายน้ำให้มีประสิทธิภาพ

๒. การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และศีลธรรมแก่ประชาชน เช่น การจัดกิจกรรมปฏิบัติธรรม เนื่องในวันสำคัญทางศาสนา การให้ความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมและแก่ประชาชน การยกย่องเชิดชูเกียรติบุคคล ครอบครัว หรือชุมชนมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำรงชีวิต และประพาดิตนอยู่ในกรอบศีลธรรม

๓. การอบรมพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชนภายในเขตเทศบาล เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะและนำไปประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว ตลอดจนส่งเสริมการจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและอาหารให้เป็นที่ยุ้จักของนักท่องเที่ยว และจัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้าและอาหารพื้นเมืองเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองบ้านบึง

๔. การอบรมให้ความรู้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม โดยการปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว การส่งเสริมการอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ การปลูกพืชไร่นาปลอดสารพิษเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมให้ไม่เกิดมลพิษ การส่งเสริมการคัดแยกขยะ (ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย) เพื่อลดปริมาณขยะและกำจัดขยะอย่างสุจริต

๕. การเพิ่มประสิทธิภาพพระบวรรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้วยการเพิ่มจุดติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ตามตรอก ซอย และปรับปรุงระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดเดิมให้มีสภาพการทำงานอย่างปกติ

๖. การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยการดำเนินการโรงเรียนสีขาว และจัดค่ายเยาวชนเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติด ตั้งชุมชนสีขาวเป็นชุมชนตัวอย่างที่ปลอดภัยจากยาเสพติด

๗. การเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ ไลน์@ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์แบบ LED ทั้งแบบข้อความและมีภาพเคลื่อนไหว การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผ่าน youtube และการให้บริการจุด wifi ฟรีแก่ประชาชนเพื่อให้สามารถเข้าถึงข่าวสารจากเทศบาล

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

๑. ควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในลักษณะเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นของประชาชนในเชิงลึก เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชน

๒. ควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในลักษณะสุ่มตัวอย่างกลุ่มบุคคลในพื้นที่แบบไม่ระบุตัวบุคคล และในสุ่มตัวอย่างกลุ่มบุคคลในพื้นที่แบบไม่ระบุตัวบุคคล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นอีกกลุ่มตัวอย่างหนึ่ง เพื่อเพิ่มช่องทางการแสดงความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้น และนำผลข้อมูลมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันอย่างน้อย ๒ กลุ่ม

## บรรณานุกรม

- เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. (๒๕๕๕). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประสานส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- นาริรัตน์ ชูอัชฌา. (๒๕๕๘). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญเลิศ จันทร์โท. (๒๕๕๕). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิษณุ นุ่นสมบุญ. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของระบบการชำระค่าเล่าเรียนของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก. วารสารการเงิน การลงทุน และการบริหารธุรกิจ ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๔ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๕๖).
- วันเพ็ญ ศรีมะโรง, สุมัทนา รัตนกุล. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศรานิ แดงไสว. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร, สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม.
- สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาวดี กรณียกิจ, นาวาตรี ดร.พงศ์เทพ จิระโร. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. งานวิจัย, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปี พ.ศ. 2562**

**คำชี้แจง** 1 .แบบสำรวจชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จะนำไปประมวลในภาพรวม และนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

2. กรุณาใส่ ✓ ในช่องที่เลือก

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- 1) เขต            ☐ 1                                      ☐ 2                                      ☐ 3                                      ชุมชน.....
- 2) เพศ            ☐ ชาย                                      ☐ หญิง
- 3) อายุ            ☐ น้อยกว่า 21 ปี                      ☐ 21-40 ปี                                      ☐ 41-60 ปี                                      ☐ 60 ขึ้นไป
- 4) อาชีพ            ☐ รับราชการ                                      ☐ พนักงานบริษัท/รับจ้าง                      ☐ ค้าขาย/ธุรกิจ
- ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน                                      ☐ นักเรียน/นักศึกษา                                      ☐ ว่างาน
- ☐ อื่นๆ ระบุ.....

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล**

| รายการ                                                                                                               | ระดับความพึงพอใจ |          |              |           |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                                      | มากที่สุด<br>5   | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |
| <b>1.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>                                                                                        |                  |          |              |           |                 |
| 1.1) การคมนาคมมีถนนเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ                                                                            |                  |          |              |           |                 |
| 1.2) การดูแลบำรุงรักษาถนนให้เหมาะสมต่อการสัญจร                                                                       |                  |          |              |           |                 |
| 1.3) การดูแลบำรุงรักษาระบบระบายน้ำมีประสิทธิภาพ                                                                      |                  |          |              |           |                 |
| 1.4) ถนนมีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ                                                                               |                  |          |              |           |                 |
| 1.5) สนามกีฬา/สวนสาธารณะ มีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพียงพอ                                                              |                  |          |              |           |                 |
| 1.6) การพัฒนาระบบ ไฟฟ้าและระบบประปาครอบคลุมทุกพื้นที่                                                                |                  |          |              |           |                 |
| 1.7) การจัดระบบรักษาความปลอดภัยทางท้องถนน เช่น ทางม้าลาย สะพานลอยคนข้าม และสะพานลอยรถจักรยานยนต์                     |                  |          |              |           |                 |
| <b>2.ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรมประเพณี</b>                                                                             |                  |          |              |           |                 |
| 2.1) การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ประเพณีวิ่งควาย ประเพณีบุญบ้านบึง กลองยาว อังกะลุงฯลฯ |                  |          |              |           |                 |
| 2.2) การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา คุณธรรมและจริยธรรมแก่ประชาชน เช่น จัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา ค่ายธรรมะ ฯลฯ           |                  |          |              |           |                 |
| 2.3) การสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสานศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีให้คงอยู่สืบไป               |                  |          |              |           |                 |

| รายการ                                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ |          |              |           |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                                  | มากที่สุด<br>5   | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |
| <b>3.ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต</b>                                                                                 |                  |          |              |           |                 |
| 3.1) การจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีคุณภาพ                                                           |                  |          |              |           |                 |
| 3.2) การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ                                                       |                  |          |              |           |                 |
| 3.3) การส่งเสริมเด็ก/เยาวชน เพื่อร่วมกิจกรรมและแสดงความคิดเห็น                                                   |                  |          |              |           |                 |
| 3.4) การจัดกิจกรรมและจัดสวัสดิการในการดูแลผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส                        |                  |          |              |           |                 |
| 3.5) การติดตาม การเฝ้าระวัง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ                                                         |                  |          |              |           |                 |
| 3.6) การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสุขอนามัยแก่ประชาชน                                                               |                  |          |              |           |                 |
| 3.7) การส่งเสริมและสนับสนุนการออกกำลังกายแก่ประชาชน                                                              |                  |          |              |           |                 |
| 3.8) การพัฒนาอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนและสนับสนุน การขายสินค้าพื้นเมืองในท้องถิ่น                       |                  |          |              |           |                 |
| <b>4.ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน</b>                                                                       |                  |          |              |           |                 |
| 4.1) การส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะ                                                              |                  |          |              |           |                 |
| 4.2) การปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวและดูแลรักษาแหล่งน้ำ                                                   |                  |          |              |           |                 |
| 4.3) การให้ความรู้การอนุรักษ์พลังงาน และการใช้พลังงานทดแทน                                                       |                  |          |              |           |                 |
| 4.4) การดำเนินกิจกรรมลดภาวะโลกร้อน เช่น ลดการใช้โฟมและ กระจกพลาสติก การรณรงค์ใช้ถุงผ้า                           |                  |          |              |           |                 |
| 4.5) การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ                                                                    |                  |          |              |           |                 |
| <b>5.ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล</b>                                                                    |                  |          |              |           |                 |
| 5.1) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรมของเทศบาล                              |                  |          |              |           |                 |
| 5.2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการ จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารค่าใช้จ่ายงบประมาณ              |                  |          |              |           |                 |
| 5.3) การดำเนินงานในการบริการเชิงรุก เช่น การบริการเทศบาล เคลื่อนที่ การบริการด้านสาธารณสุข และการจ่ายเบี้ยยังชีพ |                  |          |              |           |                 |
| <b>6.ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</b>                                                                      |                  |          |              |           |                 |
| 6.1) การให้ความรู้และทักษะการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                                                           |                  |          |              |           |                 |
| 6.2) การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทันทีและมีประสิทธิภาพ                                                         |                  |          |              |           |                 |
| 6.3) การสร้างเครือข่ายเพื่อดูแลความปลอดภัยในชุมชน เช่น ตำรวจชุมชน อปพร.                                          |                  |          |              |           |                 |
| 6.4) ระบบกล้องวงจรปิดครอบคลุมในเขตพื้นที่และมีประสิทธิภาพ                                                        |                  |          |              |           |                 |
| 6.5) การสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาหยาเสพติดในชุมชน                                                          |                  |          |              |           |                 |

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจการต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล

| รายการ                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |          |              |           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
|                                                                             | มากที่สุด<br>5   | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |
| 7.1) การบริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง              |                  |          |              |           |                 |
| 7.2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารครอบคลุมและทันต่อเหตุการณ์                |                  |          |              |           |                 |
| 7.3) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและตรงประเด็น |                  |          |              |           |                 |
| 7.4) การบริหารงานของเทศบาลมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้                        |                  |          |              |           |                 |
| 7.5) การจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบและดำเนินการอย่างรวดเร็ว                  |                  |          |              |           |                 |

**ส่วนที่ 4** ท่านความต้องการให้เทศบาลเมืองบ้านบึงมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นด้านใด

| รายการ                                                                                                                                                                                                         | ต้องการ | รายการ                                                                                                                                                                                                                              | ต้องการ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 8.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน<br>- การขยายและปรับปรุงสภาพพื้นผิวถนน <input type="radio"/><br>- การขยายและปรับปรุงท่อระบายน้ำ <input type="radio"/><br>- การแก้ไขปัญหา น้ำท่วมขังในเขตพื้นที่ <input type="radio"/> |         | 8.5) ด้านเศรษฐกิจ/อาชีพ<br>- การส่งเสริมขายสินค้าพื้นเมือง <input type="radio"/><br>- การส่งเสริมเรื่องดินแดนอาหารอร่อย <input type="radio"/><br>- การฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ <input type="radio"/>                               |         |
| 8.2) ด้านการศึกษา<br>- การดำเนินการโรงเรียนผู้สูงอายุ <input type="radio"/><br>- การจัดตั้งห้องสมุดประชาชน <input type="radio"/><br>- การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น <input type="radio"/>                        |         | 8.6) ด้านการจัดสวัสดิการแก่ประชาชน<br>- การบริการออกหน่วยเคลื่อนที่ <input type="radio"/><br>- การบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ <input type="radio"/><br>- การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน/เยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง <input type="radio"/>           |         |
| 8.3) ด้านการสาธารณสุข/สุขอนามัย<br>- การเพิ่มถังขยะและการจัดเก็บขยะ <input type="radio"/><br>- การรักษาความสะอาดของถนน <input type="radio"/><br>- การเฝ้าระวังและการควบคุมโรคติดต่อ <input type="radio"/>      |         | 8.7) ด้านการกีฬา<br>- การดูแลสถานที่ออกกำลังกาย/เครื่องออกกำลังกาย <input type="radio"/><br>- การเพิ่มอุปกรณ์ออกกำลังกายตามศูนย์กีฬาฯ <input type="radio"/><br>- การส่งเสริมการจัดแข่งขันกีฬา/กิจกรรมด้านกีฬา <input type="radio"/> |         |
| 8.4) ด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม<br>- การใช้ไฟฟ้าพลังงานโซล่าเซลล์ <input type="radio"/><br>- การจัดพื้นที่สวนสาธารณะ/การปลูกต้นไม้ <input type="radio"/><br>- การดำเนินงานธนาคารรีไซเคิล <input type="radio"/>  |         |                                                                                                                                                                                                                                     |         |

**ส่วนที่ 6** ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพื่อให้เทศบาลเมืองบ้านบึงดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม\*\*\*

\*\*\*ทุกความคิดเห็นของท่านจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป\*\*\*