

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบัวโนง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562 สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบัวโนง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ทำนองนี้คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและ ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ตุลาคม 2562

## บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบัวโนง อำเภอพวนกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบัวโนง อำเภอพวนกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.86 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 88.58

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

2.งานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ )

3.งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

4.งานบริการโครงการตัดกบตรเทโวประจำปีฯ ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ )

## สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตการประเมิน.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ .....	11
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	23
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>24</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	24
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>27</b>
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ .....	46
<b>5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>47</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	48

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
อภิปรายผล.....	48
ข้อเสนอแนะ.....	49
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล.....	54
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	56

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนหมู่บ้าน .....	14
2.2	แสดงจำนวนประชากรรายหมู่บ้าน .....	15
2.3	การคมนาคม.....	16
2.4	อาชีพ.....	17
2.5	เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ).....	18
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัด กำแพงเพชร.....	28
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ภาพรวม .....	30
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	31
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	32
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ.....	34
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการอบรมให้ความรู้พบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ภาพรวม .....	35

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	35
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	36
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	37
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯภาพรวม .....	38
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	39
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	39
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	41
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ภาพรวม .....	42

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	42
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	43
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	43
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	44
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	44
4.22	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง.....	45

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ผลแสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	8
2.2	กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework).....	23

## บทที่ 1

### บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลางความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พรบ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 แล้ว ประเทศไทยก็มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนชนบททั่วประเทศไทย เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” หรือเรียกย่อๆ ว่า “อบต.” (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1 )และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13 ) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า อบต. เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดอีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 หมวดที่ 2การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อ กฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็น

แนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่นนโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ ดังนี้

แนวความคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานราชการที่เกิดขึ้นตามกลไกของระบอบกระจายอำนาจการปกครองตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งใน 5 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งมีคำเรียกรวมหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบว่า “ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ” ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 รูปแบบนั้นได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด , องค์การบริหารส่วนตำบล , เทศบาล, กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา แต่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นน้องใหม่ที่เพิ่งจะแต่งตั้งขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2539 จัดเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด นับวันจะมีภารกิจและงบประมาณและบุคลากรเพิ่มมากขึ้นตามกฎหมายแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

โดยผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยเฉพาะหมวด 2 ว่าด้วยเรื่องกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง เช่น การจัดการศึกษา การ

สังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการฝึกอาชีพและการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้รับการยกฐานะ เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีที่ตั้งของที่ทำการอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านไร่ตง ถนนพรานกระต่าย - ลานกระป้อ และอยู่ห่างจากอำเภอพรานกระต่าย ประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดประมาณ 30 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง แบ่งเขตเป็น 8 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 43.12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,723 ไร่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,525 คน แยกเป็นชาย 2,234 คน หญิง 2,291 คน จำนวนครัวเรือน 1,502 หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 128 คนต่อตารางกิโลเมตร โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชนเพื่อรับการประเมิน การปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 2)โครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน 3)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ และ 4)โครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ซึ่งในการประเมินจะทำให้เกิดประโยชน์กับองค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

### ขอบเขตของการประเมิน

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่าย เบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 2)โครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถม ดิน 3)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ และ 4)โครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการ ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

### กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คูยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน จำแนก เป็น 1)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน 100 คน 2)โครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน จำนวน 50 คน 3)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ จำนวน 100 คน และ 4)โครงการ ตักบาตรเทโวประจำปีฯ จำนวน 100 คน

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 วัน ตั้งแต่วันที่ 3- 7 ตุลาคม 2562

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ 1)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 2)โครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน 3)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ และ 4)โครงการตัดบาตรเทโวประจำปี

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูก

สัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความต้องการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข จึงจะส่งผลให้การวัดผลการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

กิตติมา ปรีดีติลล (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา ได้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

## 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory) (Abraham Maslow) ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (ประสาท อิศรปริดา. 2552 : 310-312 ; อ้างอิงมาจาก Maslow, Abraham, 1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุด ทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ซึ่งชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกภูมิใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้ก็จะเกิดความพอใจในสภาพที่เป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองจนเกิดความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้ไว้แต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความ

ต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27)

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos). (1990 : 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) . (1990 : 473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) . (1986 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ตีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

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

พิทยา บวรวัฒนา. (2548 : 22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio – without hatred or passion)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับ

ได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกัน ออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

พรพนี ชุติวฒนาธาตา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2.ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

## สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

### 1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้รับการยกฐานะ เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีที่ตั้งของทำการอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านไร่ตง ถนนพราณกระต่าย - ลานกระบือ และอยู่ห่างจากอำเภอพราณกระต่าย ประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดประมาณ 30 กิโลเมตร และมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลวังตะแบก	อำเภอพราณกระต่าย	จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศใต้	จดตำบลเขาคีรีส	อำเภอพราณกระต่าย	จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศตะวันออก	จดตำบลคลองพิไกร	อำเภอพราณกระต่าย	จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศตะวันตก	จดตำบลถ้ำกระต่ายทอง	อำเภอพราณกระต่าย	จังหวัดกำแพงเพชร

1.2 เนื้อที่ มีเนื้อที่ประมาณ 43.12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,723 ไร่

1.3 ภูมิประเทศ สภาพพื้นที่โดยทั่วไป เป็นที่ราบลุ่มและเทลาดเอียงไปทางทิศใต้ของตำบล เลยตามแนวขึ้นไปทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือ และทางทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่มสม่ำเสมอ เหมาะแก่ การทำนา

### 2. ด้านการเมืองการปกครอง

#### 2.1 โครงสร้างกระบวนการบริหารงานบุคคล

1) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 4 คน

นายชอบ รอดคสิกรม	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายมนตรี จันเนตร	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายธนู หาญอยู่	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายมะลิ แป้นจันทร์ เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล  
 2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน  
 นายสำรวย การะเวก ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล  
 นายชัยวัฒน์ บดีรัฐ รองประธานสภาองค์การบริหารส่วน  
 ตำบล  
 นางสาวสมพร ขอนทอง เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

## 2.2 จำนวนหมู่บ้าน มี 8 หมู่บ้าน คือ ตารางที่ 2.11 จำนวนหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทร.
หมู่ที่ 1	บ้านนาป่าแดง	นายสมหมาย พลอาจ	087-7321559
หมู่ที่ 2	บ้านไร่ดง	นายไสว กัลปพฤกษ์	089-2678186
หมู่ที่ 3	บ้านคุยป้อม	นายดำรง ไพโรจน์	081-9724299
หมู่ที่ 4	บ้านไร่ปรีอ	นายคำ เดชะผล	089-6433468
หมู่ที่ 5	บ้านคุยแขวน	กำนัน นายจำรัส มาน้อย	089-2678436
หมู่ที่ 6	บ้านวังถ้ำ	นายจวน รอดเขียว	089-6391273
หมู่ที่ 7	บ้านคุยบ้านโอง	นายประเวช อินทพงศ์	089-4385578
หมู่ที่ 8	บ้านคุยตาแข	นายพิน ถมทอง	081-6749714

## 3. ประชากร

3.1 ประชากร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,525 คน แยกเป็นชาย 2,234 คน หญิง 2,291 คน จำนวน ครัวเรือน 1,502 หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 128 คนต่อตารางกิโลเมตร

## ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านนาป่าแดง	471	462	933	296
2	บ้านไร่ดง	416	401	917	269

3	บ้านคุดป้อม	289	311	600	174
4	บ้านไร่ปรือ	316	318	634	207
5	บ้านคุดแขวน	285	320	605	193
6	บ้านวังถ้ำ	101	118	219	97
7	บ้านคุดบ้านโอง	269	264	533	187
8	บ้านคุดตาแข	87	97	184	79
รวม		2,234	2,291	4,525	1,502

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง
- โรงเรียนบ้านนาป่าแดง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 4
- โรงเรียนบ้านไร่ตรง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 2
- โรงเรียนบ้านคุดบ้านโอง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 3
- โรงเรียนบ้านคุดแขวน ตั้งอยู่ที่ หมู่ 5
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง (หมู่ที่ 1-8)

##### 4.2 สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง
- วัดไร่ตรง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
- วัดคุดป้อม ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
- สำนักสงฆ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

##### 4.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคุดป้อม จำนวน 1 แห่ง (หมู่ 6)

##### 4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมตำรวจ จำนวน 1 แห่ง (หมู่ที่ 1)

##### 4.5 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 280 คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ จำนวน 65 คน
- กองทุนเพื่อความมั่นคงของชาติ จำนวน 200 คน
- อปพร. จำนวน 84 คน

#### 5. การบริการพื้นฐาน

- 5.1 การคมนาคม (แสดงจำนวนและสภาพทางคมนาคมทางบก)

##### ตารางที่ 2.3 การคมนาคม

หมู่ที่	บ้าน	ถนนคอนกรีต		ถนนลาดยาง		ถนนลูกรัง	
		จำนวน (สาย)	ระยะทาง (กม.)	จำนวน (สาย)	ระยะทาง (กม.)	จำนวน (สาย)	ระยะทาง (กม.)
1	บ้านนาป่าแดง	-	-	1	1.5	4	15
2	บ้านไร่แดง	3	680 ม.	1	3	2	10
3	บ้านคุด้อม	3	300 ม.	1	1	1	2
4	บ้านไร่ปรือ	3	355 ม.	1	2	1	3
5	บ้านคุด้อม	1	300 ม.	1	2	1	5
6	บ้านวังถ้ำ	-	-	1	1.5	3	3
7	บ้านคุด้อมบ้านโอง	2	578 ม.	1	1.5	1	5
8	บ้านคุด้อม	1	100 ม.	1	2	1	2
รวม		13	2,313 ม.	8	14.5	14	45

5.2 การโทรคมนาคม ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 5  
แห่ง

5.3 การไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 8 หมู่บ้าน

#### 5.4 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย	จำนวน	2	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	142	แห่ง
- บ่อบาดาล	จำนวน	37	แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	6	แห่ง
- อื่น ๆ (สระ , คลอง ฯลฯ)	จำนวน	167	แห่ง

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 อาชีพ

#### ตารางที่ 2.4 อาชีพ

ที่	อาชีพ	จำนวนครัวเรือน
-----	-------	----------------

1	อาชีพเกษตรกรรม	827	ครัวเรือน
2	อาชีพเลี้ยงสัตว์	27	ครัวเรือน
3	อาชีพรับราชการ	6	ครัวเรือน
4	อาชีพค้าขาย	19	ครัวเรือน
5	อาชีพรับจ้างทั่วไป	99	ครัวเรือน

#### 6.2 หน่วยธุรกิจนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- โรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 13 แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 2 แห่ง

#### 6.3 การรวมกลุ่มของประชาชน แยกเป็น

- กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่มกองทุนหมุนเวียน ฯ จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่มแม่บ้าน จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่ม อสม. จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่มกองทุนสงเคราะห์ราษฎรในหมู่บ้าน จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่มไม้กวาด จำนวน 25 คน
- กองทุนข้าวประจำหมู่บ้าน จำนวน 6 กลุ่ม
- กลุ่มผู้ใช้น้ำ จำนวน 6 กลุ่ม
- กลุ่มโรงสีชุมชน จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มอาชีพสตรี จำนวน 3 กลุ่ม

#### 6.4 จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

2.1 ประชากรส่วนใหญ่มีการศึกษา มีฐานะปานกลาง สามารถส่งบุตรหลานศึกษาต่อระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษาได้

2.2 มีระบบไฟฟ้า/ประปาเข้าถึงทุกหมู่บ้าน

2.3 มีเส้นทางคมนาคมถนนสายทางหลวงชนบทตัดผ่านตำบล

2.4 มีแหล่งน้ำธรรมชาติ/ระบบชลประทาน สามารถทำการเกษตรได้ตลอดปีในบางพื้นที่

#### 7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ตารางที่ 2.5 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)



ดิน ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การทำการเกษตร มีคลองธรรมชาติไหลผ่านจำนวน 2 สาย คือ คลองวังบัวหลวง ไหลผ่านพื้นที่หมู่ 8 บ้านคุยตาแซ , หมู่ที่ 5 บ้านคุยแขวน , หมู่ที่ 7 บ้านคุยบ้านโอง , หมู่ที่ 4 บ้านไร่ปรือ , หมู่ที่ 3 บ้านคุยป้อม , หมู่ที่ 2 บ้านไร่ปรือ และคลองใหญ่ไหลผ่านหมู่ที่ 5 บ้านคุยแขวน , หมู่ที่ 7 บ้านคุยบ้านโอง , หมู่ที่ 3 บ้านคุยป้อม , หมู่ที่ 6 บ้านวังถ้ำ และไหลมาบรรจบกับคลองวังบัวหลวงบริเวณหมู่ที่ 2 บ้านไร่ตรงผ่านตำบลวังตะแบกและไหลลงสู่น้ำยม จังหวัดสุโขทัย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติชัยมูล (2550) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมากและการให้บริการเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับมากคือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการด้านประสานงานการให้บริการและด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด

ร้อยเอ็ดโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการโดยรวม 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือด้านบุคลิกภาพให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ

2. ผู้รับบริการที่มีเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการเพราะทำให้ทราบว่าองค์กรหน่วยงานนั้นมีคุณภาพเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชนและเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนและสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มา ติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิงร้อยละ 36 ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40 และ 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วนอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ,การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ,ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.76$ )

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{X} = 3.35$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{X} = 3.47$ )

ในด้านการให้คำแนะนำการ ปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้จากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่

ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางปะอิน จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางปะอิน จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางปะอิน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทิวสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน

ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อนำผลการศึกษานี้เสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มี

ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการรับเบี้ยยังชีพ

การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

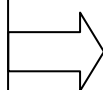
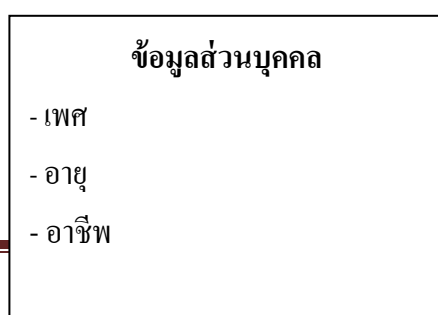
ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษาศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ เป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

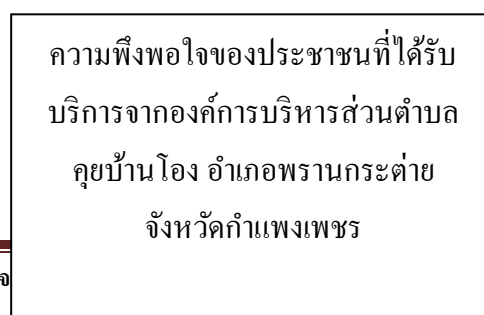
งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น(Independent Variables)ตัวแปรตาม(Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 2.2

#### ตัวแปรต้น(Independent Variables)



ความพึงพอใจ

#### ตัวแปรตาม(Dependent Variables)



2562

แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน จำแนกเป็น

1)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน 100 คน 2)โครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน จำนวน 50 คน 3)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ จำนวน 100 คน และ 4)โครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ จำนวน 100 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในโครงการ 4 โครงการ ดังนี้ 1)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการ

จ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 2)โครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน 3)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ และ 4)โครงการตัดกบตรเทโวประจำปี ฯ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 350 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด.2545: 103) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00

แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ ( Percentage ) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย ( Mean ) ดังสูตรต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation ) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$  = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพราณ  
กระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2562 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมี  
ทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร  
จำนวน 350 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและ

ผู้พิการ

2.2 งานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน

2.3 งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ

2.4 งานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คุดบ้านโอง

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

## ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอรามกระด้าง จังหวัดกำแพงเพชร

รายการ	โครงการพัฒนา ประสิทธิภาพการจ่าย เบี้ยยังชีพให้กับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ (N=100)		โครงการอบรมให้ความรู้ พรบ.ควบคุมอาคารและ การขุดดินถมดิน (N=50)		โครงการพัฒนา ประสิทธิภาพการ จัดเก็บรายได้ฯ (N=100)		โครงการตัดบาตรเทโว ประจำปีฯ (N=100)		รวม (N=350)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>										
-ชาย	40	40.00	35	70.00	35	35.00	55	55.00	165	47.14
-หญิง	60	60.00	15	30.00	65	65.00	45	45.00	185	52.86
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>350</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>										
-ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-20-30 ปี	-	-	-	-	-	-	20	20.00	20	5.71
-31-40 ปี	-	-	10	20.00	10	10.00	10	10.00	30	8.57
-41-50 ปี	-	-	25	50.00	40	40.00	25	25.00	90	25.72
-51 ปีขึ้นไป	100	100.00	15	30.00	50	50.00	45	45.00	210	60.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>350</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	โครงการพัฒนา ประสิทธิภาพการจ่าย เบี้ยยังชีพให้กับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ (N=100)		โครงการอบรมให้ ความรู้พรบ.ควบคุม อาคารและการขุดดิน ถมดิน (N=50)		โครงการพัฒนา ประสิทธิภาพการ จัดเก็บรายได้ฯ (N=100)		โครงการตักบาตรเทโว ประจำปีฯ (N=100)		รวม (N=350)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	15	30.00	5	5.00	-	-	20	5.71
-เกษตรกร	100	100.00	35	70.00	85	85.00	90	90.00	310	88.58
-ค้าขาย	-	-	-	-	10	10.00	10	10.00	20	5.71
-รับจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-อื่นๆ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>350</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.86 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 88.58

## ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2.1 งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.66	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.83	0.51	96.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.55	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.63	97.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.49</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านกระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการ พัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการ	4.85	0.75	97.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม	4.80	0.70	96.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ	4.83	0.84	96.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.66</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนา  
ประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับ  
ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการ  
อธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ย  
ต่ำสุดคือ ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ( $\bar{X} = 4.80$ )

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านเจ้าหน้าที่/  
บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.84	0.72	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.62	97.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.78	0.74	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการผู้ ให้บริการ	4.79	0.64	95.80	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.51</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนา  
ประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่  
กระตือรือร้นตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.60 ( $\bar{X} = 4.78$ )

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านสถานที่และสิ่ง  
อำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
----------------------------------	-----------	------	----------------------------	-------

1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม	4.83	0.68	96.60	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.73	96.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่	4.80	0.59	96.00	มากที่สุด
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.88	0.89	97.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.55</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ( $\bar{X} = 4.80$ )

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.82	0.79	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการมีความ	4.85	0.86	97.00	

หลากหลาย				มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.69	97.40	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.63</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ )

## 2.2 งานบริการโครงการอบรมให้ความรู้รบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน

โดยในการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโครงการอบรมให้ความรู้รบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้รบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.57	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.82	0.54	96.40	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.59	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.53	96.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.43</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมาคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ )

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การเข้าร่วมฝึกอบรม โครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ไม่ยุ่งยาก	4.86	0.66	97.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการฝึกอบรม มีความเหมาะสม	4.87	0.60	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ในการฝึกอบรม	4.88	0.61	97.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.57</b>	<b>97.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการฝึกอบรม มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเข้าร่วมฝึกอบรม โครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ )

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ฝึกอบรม	4.84	0.73	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม	4.80	0.62	96.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.74	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ฝึกอบรม	4.81	0.60	96.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.54</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.00 ( $\bar{X} = 4.80$ )

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.86	0.62	97.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของ การฝึกอบรม	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่การฝึกอบรม	4.85	0.73	97.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.59</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่การฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และ รายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

**ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านช่องทางการให้บริการ**

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์การรับการฝึกอบรมเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.82	0.59	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของการฝึกอบรมมีความหลากหลาย	4.83	0.76	96.60	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ของการฝึกอบรมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.67	97.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.53</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ของการฝึกอบรมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของการฝึกอบรมมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประชาสัมพันธ์การรับการฝึกอบรมเป็นไปอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ )

### 2.3 งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการดังตารางที่ 4.12 - 4.16

**ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ภาพรวม**

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ	แปลผล
--------	-----------	------	-------------	-------

			ความพึงพอใจ	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.58	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.83	0.52	96.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.55	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.58	96.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.03</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ	4.88	0.67	97.60	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการโครงการมีความเหมาะสม	4.79	0.85	95.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ	4.85	0.74	97.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.58</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ( $\bar{X} = 4.79$ )

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.87	0.73	97.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.69	97.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.81	0.74	96.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	4.79	0.75	95.80	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.52</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนา  
ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ  
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมาคือ  
ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น  
ร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ  
ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ( $\bar{X} = 4.79$ )

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.82	0.68	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.75	97.00	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้ฯ	4.86	0.60	97.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.55</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนา  
ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ )

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.86	0.79	97.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย	4.84	0.72	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.65	96.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.58</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ( $\bar{X} = 4.80$ )

## 2.4 งานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปี ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.17 - 4.21

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปี ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.85	0.49	97.00	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.55	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.55	96.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.45</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปี ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
-----------------------------------	-----------	------	------------------------	-------

1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการตักบาตรเทโวประจำปี	4.84	0.77	96.80	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม	4.88	0.72	97.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ	4.83	0.74	96.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.61</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการตักบาตรเทโวประจำปี มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.53	97.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.57	96.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการผู้ให้บริการ	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.49</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.19 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่

กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย คิดเป็น ร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่จัดโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ มีความเหมาะสม	4.81	0.62	96.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.77	97.40	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่	4.83	0.59	96.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.55</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่จัดโครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X} = 4.81$ )

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการตักบาตรเทโวประจำปีฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.83	0.69	96.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีความหลากหลาย	4.81	0.66	96.20	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยรวม	4.83	0.55	96.60	มากที่สุด
--------------	------	------	-------	-----------

จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการตำบลเทโวประจำปี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ของโครงการจัดมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการตำบลเทโวประจำปี เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็น ร้อยละ 96.20 ( $\bar{X} = 4.81$ )

## 2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านไธสง

โดยในการประเมินสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านไธสง ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านไธสง

รายการ	ด้าน กระบวนการ	ด้าน เจ้าหน้าที่	ด้าน สถานที่	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
1.งานบริการโครงการพัฒนา ประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.83	4.83	4.84	4.85	4.84	96.80	มากที่สุด
2.งานบริการโครงการอบรมให้ความรู้ พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถม ดิน	4.87	4.82	4.85	4.83	4.84	96.80	มากที่สุด
3.งานบริการโครงการพัฒนา ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ	4.84	4.83	4.84	4.83	4.83	96.60	มากที่สุด
4.งานบริการโครงการตำบลเทโว ประจำปี	4.85	4.85	4.84	4.83	4.84	96.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.85	4.83	4.84	4.83	4.84	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคุยบ้านโอง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากการลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง นั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ
  - อยากให้ อบต จัดโครงการแบบนี้ทุกปี
2. งานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน
  - ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ
  - อยากให้ อบต ขยายวันและเวลาในการจัดเก็บภาษี
4. งานบริการโครงการตัดกบตรเทโวประจำปีฯ
  - อยากให้ อบต จัดทุกปีและเพิ่มกิจกรรมอื่นๆเข้าไปด้วยเช่น แข่งกีฬา

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)ได้แก่ 1)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 2)โครงการอบรมให้ความรู้พบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน 3)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ และ 4)โครงการตัดบาตรเทโวประจำปีฯ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1.งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.งานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 70.00

3.งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.00 และอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 85.00

4.งานบริการโครงการตัดบาตรเทโวประจำปีฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 90.00

5.งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.86 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 88.58

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

2.งานบริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ )

3.งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

4.งานบริการโครงการตัดบาตรเทโวประจำปีฯ ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ )

### การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ )ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณวรรณวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557)ได้ศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดี จึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินผลกระทบ ความต้องการจำเป็น หรือความคุ้มค่าของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิลก.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี**. ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำปาง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.
- พรรณี ชุติวัดนธาดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2562).
- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**(ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970 ), พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วดีน อิงคพัฒน์กุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี** , <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2562).
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** , พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

ศักดิ์ดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบียดง  
ชีพ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.  
รายงานวิจัย.

สมบัติ ชัยมูล. .(2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ร้อยเอ็ด.

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**.พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี  
แอล บุ๊คส์.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล  
ศรีดอนไผ่**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.

<http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2562).

Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rded . New York : McGraw-Hill.

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

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

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. (1986). **Delivery of public services in Asian  
Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat  
University Press, 1986).

Vroom, V.H. (1990). **Manage people not personnel : Motivation and  
performance appraisal**. Boston : Harvard Business School Press.

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามความพึงพอใจ

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20-30 ปี  3. 31-40 ปี  4. 41-50 ปี  5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2.  เกษตรกร 3.  ค้าขาย
4.  รับจ้างทั่วไป 5.  อื่น ๆ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความสะอาดของสถานที่					
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการมีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20-30 ปี  3. 31-40 ปี  4. 41-50 ปี  5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2.  เกษตรกร 3.  ค้าขาย  
4.  รับจ้างทั่วไป 5.  อื่น ๆ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการอบรมให้ความรู้รบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การเข้าร่วมฝึกอบรม โครงการอบรมให้ความรู้รบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน ไม่ยุ่งยาก					
2. ระยะเวลาในการฝึกอบรม มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ในการฝึกอบรม					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการฝึกอบรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการฝึกอบรม					
3. ความสะอาดของสถานที่การฝึกอบรม					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้บริการโครงการอบรมให้ความรู้พรบ.ควบคุมอาคารและการขุดดินถมดิน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์การรับการฝึกอบรมเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของการฝึกอบรมมีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ของการฝึกอบรมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20-30 ปี  3. 31-40 ปี  4. 41-50 ปี  5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2.  เกษตรกร 3.  ค้าขาย  
4.  รับจ้างทั่วไป 5.  อื่น ๆ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ					
2. ระยะเวลาในการโครงการมีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้บริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20-30 ปี  3. 31-40 ปี  4. 41-50 ปี  5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2.  เกษตรกร 3.  ค้าขาย  
4.  รับจ้างทั่วไป 5.  อื่น ๆ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปี

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ โครงการตักบาตรเทโวประจำปี					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ โครงการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่จัดโครงการตักบาตรเทโวประจำปี มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความสะอาดของสถานที่					

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการตักบาตรเทโวประจำปี**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการตักบาตรเทโวประจำปี เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล