องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง
รับที่ 1904
วันที่ 12 พ.ย 64
เวลา 15.00 น.

ที่ อว 0616.06/1191

คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมืองฯ จ.นครสวรรค์ 60000

11 ตุลาคม 2564

เรื่อง แจ้งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 3 เล่ม
2. แผ่น CD จำนวน 1 แผ่น

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้มอบหมายให้คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ บัดนี้ทางมหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและได้ประเมินผลทั้ง 4 ด้านแล้ว ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) และจำแนกตามงานบริการดังนี้

1.งานบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภค บริโภคฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) คะแนนระดับ 10

2.งานบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) คะแนนระดับ 10

3.งานบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) คะแนนระดับ 10

4.งานบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) คะแนนระดับ 10

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาธร ทรัพย์รวงทอง)
คณบดีคณะครุศาสตร์

(นางสาวสาธิตา สมนาเมือง)
เจ้าพนักงานธุรการ

(นายธนะศักดิ์ ประยูรพันธ์)
หัวหน้าสำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง
โทร 087-2080-766
โทรสาร 056-882523

(นางสาวสมพร ขอนทอง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ประจำปี พ.ศ. 2564

กิติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ท้ายนี้คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและ ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.67 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 81.67

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภค บริโภคฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) คะแนนระดับ 10

2.งานบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) คะแนนระดับ 10

3.งานบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) คะแนนระดับ 10

4.งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) คะแนนระดับ 10

สารบัญ

บทที่		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ.....	ก
	บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
1	**บทนำ**.....	1
	ความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
	ขอบเขตการประเมิน.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**.....	6
	แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	11
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง.....	13
	โครงการที่เสนอรับการประเมิน.....	19
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	35
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**.....	36
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	36
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**.....	40
	ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
	ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
	ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ	58
5	**สรุปผล และข้อเสนอแนะ**.....	59
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	60

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ **หน้า**

อภิปรายผล……. 60

ข้อเสนอแนะ……. 61

บรรณานุกรม……... 62

ภาคผนวก……... 65

ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล……. 66

ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ……..……. 68

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 ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร……...……	41
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ภาพรวม ……..	43
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ……...……	44
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ……...……	44
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก……...……	45
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านช่องทางการให้บริการ……	46
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ภาพรวม ……..…….……	47
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ……..	47
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ……	48

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก……	49
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านช่องทางการให้บริการ……	49
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ภาพรวม ……	50
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ…..……....	51
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ…..……..…..	51
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก……..	52
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านช่องทางการให้บริการ……..	53
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ภาพรวม……	54
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ……..…..….	54
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ….....	55

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก……...…….	56
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านช่องทางการให้บริการ……..	56
4.22	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง……...……..…….	57

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 ผลแสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์..... 8

2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)..... 35

บทที่ 1
บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ(Decentalizaton) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลางความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พรบ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 แล้ว ประเทศไทยก็มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุดครอบคลุมพื้นที่ชุมชนชนบททั่วประเทศไทย เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” หรือเรียกย่อๆว่า “อบต.” (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1)และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า อบต. เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดอีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 หมวดที่ 2การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อ กฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่นนโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานราชการที่เกิดขึ้นตามกลไกลของระบอบกระจายอำนาจการปกครองตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งใน 5 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งมีคำเรียกรวมหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบว่า “ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ” ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 รูปแบบนั้นได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ,องค์การบริหารส่วนตำบล , เทศบาล,กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา แต่หน่วยงานองค์การริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นน้องใหม่ที่เพิ่งจะแต่งตั้งขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2539 จัดเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด นับวันจะมีภารกิจและงบประมาณและบุคคลกรเพิ่มมากขึ้นตามกฎหมายแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

โดยผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยเฉพาะหมวด 2 ว่าด้วยเรื่องการกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง เช่น การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการฝึกอาชีพและการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้รับการยกฐานะ เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีที่ตั้งของที่ทำการอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านไร่ดง ถนนพรานกระต่าย - ลานกระบือ และอยู่ห่างจากอำเภอพรานกระต่าย ประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดประมาณ 30 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง แบ่งเขตเป็น 8 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 43.12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,723 ไร่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,570 คน แยกเป็นชาย 2,263 คน หญิง 2,307 คน จำนวน ครัวเรือน 1,553 หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 107 คนต่อตารางกิโลเมตร โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชนเพื่อรับการประเมิน การปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารงานส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1)โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ 2)โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 3)โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ และ 4)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ซึ่งในการประเมินจะทำให้เกิดประโยชน์กับองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ 2)โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 3)โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ และ 4)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จำแนกเป็น 1)โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ จำนวน 100 คน 2)โครงการประเพณีตักบาตรเทโว จำนวน 50 คน 3)โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ จำนวน 100 คนและ 4)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ จำนวน 50 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 วัน ตั้งแต่วันที่ 20- 24 กันยายน 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยโครงการ 4 1)โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ 2)โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 3)โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ และ4)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง
4. โครงการที่เสนอรับการประเมิน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

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

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความ พึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข จึงจะส่งผลให้การวัดผลการใช้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

กิติมา ปรีดีดิลก (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

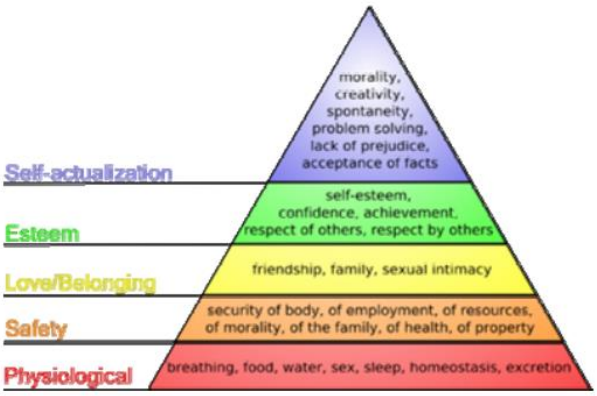
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนอบตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

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

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพกฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสหภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน

การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

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

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงานเป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตจัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

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

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทาให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหามาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น 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 และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกาย ภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสิน ใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) . (1986 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี้ โทมาส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอานวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอานวยความสะดวก

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 คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. (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 Respecful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ ต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบ

พร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

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

2.ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3.ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4.การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้รับการยกฐานะ เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีที่ตั้งของที่ทำการอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านไร่ดง ถนนพรานกระต่าย - ลานกระบือ และอยู่ห่างจากอำเภอพรานกระต่าย ประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดประมาณ 30 กิโลเมตร และมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลวังตะแบก	อำเภอพรานกระต่าย	จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศใต้	จดตำบลเขาคีรีส	อำเภอพรานกระต่าย	จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศตะวันออก	จดตำบลคลองพิไกร	อำเภอพรานกระต่าย	จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศตะวันตก	จดตำบลถ้ำกระต่ายทอง	อำเภอพรานกระต่าย	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 รอดกสิกรรม	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายมนตรี จันเนตร	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายธนู หาญอยู่	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายมะลิ แป้นจันทร์	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 14 คน

นายสำรวย การะเวก	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
นายคะนอง หอมรื่น	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
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	นางณัฐพัชร์ ถมทอง	093-2342524
หมู่ที่ 4	บ้านไร่ปรือ	นายคำ เดชะผล	089-6433468
หมู่ที่ 5	บ้านคุยแขวน	นายชัยวัฒน์ บดีรัฐ	080-0283369
หมู่ที่ 6	บ้านวังถ้ำ	นายจวน รอดเขียว	089-6391273
หมู่ที่ 7	บ้านคุยบ้านโอง	นางอาริษา รอดกสิกรรม	091-1485337
หมู่ที่ 8	บ้านคุยตาแข	นายพิน ถมทอง	081-6749714

3. ประชากร

3.1 ประชากร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,570 คน แยกเป็นชาย 2,263 คน หญิง 2,307 คนจำนวนครัวเรือน 1,553 หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 107คนต่อตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านนาป่าแดง	487	479	966	308
2	บ้านไร่ดง	408	390	798	273
3	บ้านคุยป้อม	295	303	598	181
4	บ้านไร่ปรือ	325	323	648	212
5	บ้านคุยแขวน	286	318	604	198
6	บ้านวังถ้ำ	99	124	223	105
7	บ้านคุยบ้านโอง	275	268	543	196
8	บ้านคุยตาแข	88	102	190	80
รวม		**2,263**	**2,307**	**4570**	**1553**

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง
- โรงเรียนบ้านนาป่าแดง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 4
- โรงเรียนบ้านไร่ดง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 2
- โรงเรียนบ้านคุยบ้านโอง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 3
- โรงเรียนบ้านคุยแขวน ตั้งอยู่ที่ หมู่ 5
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง (หมู่ที่ 1-8)

4.2 สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง
- วัดไร่ดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
- วัดคุยป้อม ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
- สำนักสงฆ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

4.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคุยป้อม 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
- กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ 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	บ้านไร่ดง	3	680 ม.	1	3	2	10
3	บ้านคุยป้อม	3	300 ม.	1	1	1	2
4	บ้านไร่ปรือ	3	355 ม.	1	2	1	3
5	บ้านคุยแขวน	1	300 ม.	1	2	1	5
6	บ้านวังถ้ำ	-	-	1	1.5	3	3
7	บ้านคุยบ้านโอง	2	578 ม.	1	1.5	1	5
8	บ้านคุยตาแข	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 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- โรงสีขนาดเล็ก จำนวน 13 แห่ง
- ปั๊มน้ำมันและก๊าซ 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)

หมู่ที่	บ้าน	พื้นที่การเกษตร (ไร่)	พื้นที่นา (ไร่)	พื้นที่อ้อย (ไร่)	อื่นๆ (ไร่)	ผลิตภัณฑ์มวลรวม(บาท/ต่อปี)	รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อปี
1.	บ้านนาป่าแดง	5,350	4,850	-	500	8,971,200	50,964
2.	บ้านไร่ดง	2,523	1,600	905	20	8,956,650	50,528
3.	บ้านคุยป้อม	1,975	1,570	-	405	5,925,000	51,146
4.	บ้านไร่ปรือ	4,500	3,300	450	750	13,275,000	94,019
5.	บ้านคุยแขวน	3,800	2,950	-	850	11,020,000	83,960
6.	บ้านวังถ้ำ	938	850	-	88	2,298,100	41,481
7.	บ้านคุยบ้านโอง	2,900	2,450	-	450	9,280,000	71,053
8.	บ้านคุยตาแข	1,325	1,200	-	125	3,180,000	69,250
รวม 8 หมู่บ้าน		**23,311**	**18,770**	**1,355**	**2,783**	**7,863,244**	**64,925**

*** มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 26,723 ไร่**

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ , ลำห้วย จำนวน 2 สาย
- บึง, หนองน้ำ จำนวน 11 สาย

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 ศาสนา

- ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน (วัด) จำนวน 3 แห่ง

1) วัดไร่ดง (วัดศรีชุมพรวชิราวาส) ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านไร่ดง

2) วัดไร่ปรือวนาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านไร่ปรือ

3) วัดรัตนปทุม (วัดคุยป้อม) ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านคุยป้อม

8.2 ประเพณี วัฒนธรรม

- มีการจัดประเพณีตามเทศกาลต่างๆ ทุกปี เช่น ประเพณีรดน้ำผู้สูงอายุ ประเพณีออกพรรษา และกิจกรรมอื่นๆ เช่น งานรัฐพิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม

9.ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ดิน ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การทำการเกษตร มีคลองธรรมชาติไหลผ่านจำนวน 2 สาย คือ คลองวังบัวหลวง ไหลผ่านพื้นที่หมู่ 8 บ้านคุยตาแข , 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 บ้านไร่ดง ผ่านตำบลวังตะแบกและไหลลงสู่แม่น้ำยม จังหวัดสุโขทัย

โครงการที่เสนอรับการประเมิน

โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

.....

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายเรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ อปท. พ.ศ. 2542 โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร แต่เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในพื้นที่ไม่สะดวกในการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารเพราะลำบากต่อการไปเบิกจ่ายเงิน ทำให้ต้องจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นเงินสด และโอนเข้าบัญชีบ้างเป็นบางส่วน และในพื้นที่

ตำบลคุยบ้านโอง ผู้สูงอายุและผู้พิการมีเป็นจำนวนมาก การจ่ายเบี้ยยังชีพเกิดความล่าช้าและเกิดความสับสนวุ่นวาย สร้างความไม่สะดวกกับประชาชนในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงจัดทำโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

2.2 เพื่อสร้างระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการให้ดียิ่งขึ้น

2.3 เพื่อลดขั้นตอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการให้กับประชาชนในตำบล

2.4 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

2.5 เพื่อสนองตอบนโยบายรัฐบาล

3. เป้าหมาย

ผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน 850 คน จำนวน ๘ หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

4. วิธีดำเนินการ

4.1 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ออกให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

4.2 จัดทำแผนการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ

4.3 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ ให้ประชาชนทราบผ่านทางหอกระจายข่าว ติดประกาศหน้า

ที่ทำการ อบต. ติดประกาศ ณ สถานที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหมู่บ้าน

4.4 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มารับบริการ

4.5 รายงานประเมินผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

5. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม2563ถึง เดือน กันยายน 2564

6. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการ

7. สถานที่ดำเนินการ

7.1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

7.2 ศูนย์ปฏิบัติการหมู่บ้าน / ศาลาการเปรียญ / อาคารเอนกประสงค์ จำนวน ๘ หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

8. หน่วยงานรับผิดชอบ

8.1 คณะผู้บริหาร และสมาชิกสภา อบต.คุยบ้านโอง

8.2 กำนันตำบลคุยบ้านโอง

8.3 ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่

8.4 พนักงานส่วนตำบล สำนักปลัด กองคลังกองช่างกองการศึกษา อบต.คุยบ้านโอง

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ได้เพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

9.2 ได้สร้างระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการให้ดียิ่งขึ้น

9.3 ได้ลดขั้นตอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการให้กับประชาชนในตำบล

9.4 ได้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

9.5 ได้สนองตอบนโยบายรัฐบาล

10. ผู้เขียนโครงการ

(ลงชื่อ)

(นางสาววราภรณ์ ถมทอง)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

11. ผู้เสนอโครงการ

(ลงชื่อ)

(นายธนะศักดิ์ ประยูรพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

12. ผู้เห็นชอบโครงการ

ความเห็น

.....

(ลงชื่อ) ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางสาวสมพร ขอนทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

13. ผู้อนุมัติโครงการ

ความเห็น

.....

(ลงชื่อ) ผู้อนุมัติโครงการ

(นายชอบ รอดกสิกรรม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค ช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาภัยแล้ง

ประจำปีงบประมาณ 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

1.หลักการและเหตุผล

ปัญหาภัยแล้งเป็นภัยธรรมชาติที่นำความเสียหายทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งทางด้านการขาดแคลนน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค และด้านการผลิตทางการเกษตรที่ต้องพึ่งพาแหล่งน้ำ จากธรรมชาติประกอบกับประเทศไทยเป็นประเทศที่ส่งออกสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตรที่สำคัญในตลาดโลก ภัยแล้งคงมีผลกระทบโดยตรงต่อการลดลงของผลผลิตทางด้านการเกษตรของไทย และมีผลกระทบทางอ้อมได้แก่ การอพยพทิ้งที่ดินทำกิน ละทิ้งที่อยู่อาศัยไปหางานทำในเมือง ซึ่งเป็นที่ประจักษ์แล้วว่าได้ก่อให้เกิดปัญหาทั้ง ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามมา ปัญหาภัยแล้งจึงจัดเป็นปัญหาสำคัญของชาติ จากผลกระทบของปัญหาภัยแล้งดังกล่าวรัฐบาลได้ออกมาประชาสัมพันธ์เพื่อขอความร่วมมือในการใช้ น้ำอุปโภคบริโภค และน้ำเพื่อการเกษตรตามที่หน่วยงานของรัฐได้มีการแจ้งเตือน รวมทั้งการรณรงค์การใช้น้ำอย่างประหยัดเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น การเข้าให้ความช่วยเหลือ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนตามนโยบายการแก้ไขปัญหาภัยแล้งเร่งด่วน คือ การขุดลอกคูคลอง การประปาท้องถิ่นได้ตลอดฤดูแล้ง โดยซ่อมบ่อน้ำบาดาลที่เป็นน้ำดิบ และจัดรถบรรทุกแจกจ่ายน้ำใน

พื้นที่เพื่อสนับสนุนการสูบน้ำดับเข้าสู่ระบบประปาหมู่บ้านและถังน้ำกลางประจำหมู่บ้านและขอให้ประชาชนเตรียมรับมือปัญหาภัยแล้ง ด้วยการซ่อมแซมกักเก็บน้ำเพื่อสำรองน้ำไว้ใช้และใช้น้ำอย่างประหยัด

โดยปรากฏว่าในปีงบประมาณ 2564 ประชาชนเขตตำบลคุยบ้านโอง ประสบปัญหาภัยแล้งอย่างหนัก ได้รับความเดือดร้อนขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค เนื่องจากสภาพภาวะฝนแล้งที่ดำเนินติดต่อกันมา องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง เห็นว่าเพื่อให้การพิจารณาดำเนินการให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาภัยแล้งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบ และต่อเนื่อง สามารถแจกจ่ายน้ำสะอาดสำหรับการอุปโภค บริโภคให้แก่ราษฎรผู้ประสบภัย ได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอ องค์การบริการส่วนตำบลคุยบ้านโอง จึงได้จัดทำโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค ช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาภัยแล้งประจำปี 2564เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ราษฎร์ผู้ประสบภัย ตลอดจนเป็นการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้รับทราบและเข้าใจถึงความห่วงใยของทางราชการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2.วัตถุประสงค์

1.เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำสำหรับการอุปโภค บริโภคให้ได้รับน้ำอย่างทั่วถึง และเพียงพอ

2.เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ราษฎร์ได้ทราบและเข้าใจความห่วงในของทางราชการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3.เพื่อรณรงณ์ประชาสัมพันธ์ และขอความร่วมมือประชาชนในการใช้น้ำอุปโภคบริโภคและน้ำเพื่อ การเกษตรตามที่หน่วยงานของรัฐได้มีการแจ้งเตือน รวมทั้งการรณรงค์การใช้น้ำอย่างประหยัด

4. เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการร่วมกันแก้ไขปัญหา และช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ที่ประสบภัยแล้ง

3.ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด อบต.คุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

4.ลักษณะ/กลุ่ม/โครงการ/กิจกรรม

☐ สาขาบริการสังคม ☐ สาขาแรงงาน การฝึกอาชีพ และการประกอบอาชีพ

☐ สาขาการศึกษา ☐ สาขานันทนาการ

☐ สาขาสุขภาพอนามัย ☐ สาขากระบวนการยุติธรรม

☐ สาขาที่อยู่อาศัย ☑ ด้านอื่นๆ ระบุ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.วัน/เวลา/ในการดำเนินโครงการ

วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ.2563 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2564 จำนวน 8 หมู่บ้าน ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

6.สถานที่ดำเนินการ

ณ พื้นที่หมู่ที่ 1-8 ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

7.สรุปการดำเนินงานตามแผนงาน

☐ ล้าช้ากว่าแผนงาน ☑ ตามแผนงานที่กำหนด ☐ เร็วกว่าที่กำหนด

8.เป้าหมายของโครงการ

เชิงปริมาณ

1. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ สติ๊กเกอร์รณรงค์การร่วมกันประหยัดน้ำ
2. ดำเนินการเติมน้ำในถังประปา 2 แห่งและแจกจ่ายน้ำอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนตามคำร้องขอ

9.งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

10.การดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	ค่าเป้าหมาย	ผลงานเป้าหมาย	
			บรรลุเป้าหมาย	ไม่บรรลุเป้าหมาย
เชิงปริมาณ	1.จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แผ่นพับ สติ๊กเกอร์รณรงค์การร่วมกันประหยัดน้ำ 2.ดำเนินการเติมน้ำในถังประปา 2 แห่ง และแจกจ่ายน้ำอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนตามคำร้องขอ	1.จัดทำโปสเตอร์รณรงค์ประชาสัมพันธ์ผ่านเฟสบุ๊ค 2.ดำเนินการเติมน้ำในถังประปา 2 แห่งและแจกจ่ายน้ำอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนตามคำร้องขอ	✓ ✓	
เชิงเวลา	เติมน้ำในถังประปา 2 แห่งและแจกจ่ายน้ำอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนตามคำร้องขอนอกเวลาราชการ	ดำเนินการเติมน้ำในถังประปา2 แห่งและแจกจ่ายน้ำอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนตามคำร้องขอนอกเวลาราชการ	✓	

11.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.สามารถช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาภัยแล้ง ขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภค และบริโภค จำนวน 1,553 ครัวเรือน ประชาชนประมาณ 4,570คน

2.เป็นการบำบัดทุกข์ และบำรุงสุขประชาชน ประชาชนได้รับทราบ และเข้าใจความห่วงใยและความเอาใจใส่ของทางราชการในการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่ประชาชน

12.การประเมินผลโครงการ

1. แบบประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ
2. การจัดส่งน้ำตามแผนผังลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

ลงชื่อ ผู้เสนอโครงการ

(นายสมโภชน์ ถมทอง)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดอบต.

.....

ลงชื่อ

(นายธนะศักดิ์ ประยูรพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดอบต.

.....

ลงชื่อ

(นางสาวสมพร ขอนทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

คำสั่งนายก อบต.

.....

☐อนุมัติและเห็นชอบตามที่เสนอ

☐ไม่อนุมัติเนื่องจาก

.....

ลงชื่อ

(นายชอบ รอดกสิกรรม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

ชื่อโครงการ	**โครงการประเพณีตักบาตรเทโว**
แผนงาน	**กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม**
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	**กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง**
ผู้รับผิดชอบโครงการ	**กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง**

ลักษณะโครงการ ส่งเสริมศาสนาและอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรม(ท้องถิ่น)ประเพณีไทย
ระยะเวลาดำเนินการ วันที่ 2-3 เดือน ตุลาคม ๒๕63

……

๑.หลักการและเหตุผล

วันออกพรรษา ตรงกับวันขึ้น ๑๕ ค่ำ เดือน ๑๑ ซึ่งปีนี้ตรงกับวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นวันที่ภิกษุอยู่ประจำวัด หรือ อยู่ประจำที่แห่งใดแห่งหนึ่งเป็นเวลาครบ ๓ เดือน วันออกพรรษาเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “วันปวารณา” ซึ่งเป็นวันปวารณาของสงฆ์โดยตรง คือเป็นวันที่พระภิกษุต่างสามารถตักเตือนซึ่งกันและกันได้ และผู้ว่ากล่าวตักเตือนต้องมีความปรารถนาดีต่อผู้ที่ตนว่ากล่าวตักเตือนส่วนพุทธศาสนิกชนก็ให้ความสำคัญโดยถือเป็นวันพระต้องไปทำบุญตักบาตร ฟังเทศน์ รักษาศีล และมีประเพณีการตักบาตรเทโวโรหณะ ในวันแรม ๑ ค่ำ เดือน ๑๑ ซึ่งตรงกับวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2563 คำว่า "เทโว" ย่อมาจาก"เทโวโรหนะ" แปลว่าการเสด็จจากเทวโลก การตักบาตรเทโวจึงเป็นการระลึกถึงวันที่พระพุทธองค์เสด็จกลับจากการโปรดพระพุทธมารดาในเทวโลก ประเพณีการทำบุญกุศลเนื่องในวันออกพรรษานี้ทุกวัดในประเทศไทยจะมีพิธีเหมือนกันหมด จะผิดกันก็เพียงแต่สถานที่ ที่สมมติว่าเป็นสวรรค์ชั้นดาวดึงส์ เท่านั้น

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๖๗ (๘) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดงานประเพณีต่างๆ จึงจัดทำโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ประจำปีงบประมาณ ๒๕64 ขึ้น โดยมีกิจกรรมการตักบาตรเทโว ซึ่งจัดให้มีริ้วขบวนแห่สวยงามมีพระภิกษุสงฆ์ร่วมในขบวนแห่ เดินบิณฑบาตข้าวสารอาหารแห้ง โดยประชาชนจะมารอใส่บาตรตรงบริเวณที่ริ้วขบวนผ่าน ซึ่งเป็นการระลึกถึงวันที่พระพุทธองค์ได้เสด็จลงมาจากเทวโลก ประชาชนต่างพร้อมใจกันมารับเสด็จและนำอาหารมาทำบุญตักบาตรเป็นจำนวนมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง และประชาชนตำบลคุยบ้านโอง จึงร่วมมือร่วมใจกันจัดงานประเพณีออกพรรษา มีกิจกรรมการตักบาตรเทโวขึ้น เพื่อเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามด้านศาสนาของชนชาวไทยวิถีพุทธ ที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันมาช้านานและกระทำกิจกรรมติดต่อกันมา ทุก ๆ ปี ให้คงอยู่สืบไป โดยจัดให้มีกิจกรรมที่วัดในเขตตำบลคุยบ้านโองจำนวน 3 แห่ง คือวัดรัตนปทุม วัดไร่ดง และวัดไร่ปรือ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อส่งเสริมศาสนาและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามให้อยู่คู่กับท้องถิ่นชาวไทยวิถีพุทธสืบไป

๒.๒ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และการร่วมมือร่วมใจกัน ระหว่างองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น วัด โรงเรียน ผู้นำในท้องถิ่น กลุ่มมวลชนต่าง ๆ และภาคประชาชน ตำบลคุยบ้านโอง

๓. วิธีดำเนินการ

๓.๑ เสนอโครงการ เพื่อขออนุมัติดำเนินการ

๓.๒ ประชุมปรึกษาหารือถึงแนวทางในการจัดงานระหว่างผู้บริหาร อบต. ส.อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

๓.๓ ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบในการดำเนินงานแต่ละด้าน

๓.๔ ประสานงานในรายละเอียดการจัดงานกับคณะกรรมการวัดและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๓.๕ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในงานทั้งหมด

๔. เป้าหมาย

ผู้บริหาร ส.อบต. พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำหมู่บ้าน ครู นักเรียน เด็กและเยาวชน กลุ่มสตรีแม่บ้าน ผู้สูงอายุในเขตตำบลคุยบ้านโอง และประชาชนทั่วไป จำนวน 500 คน

๕. งบประมาณ

เบิกจ่ายงบประมาณจากข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2564 แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ งานศาสนาวัฒนธรรมท้องถิ่น งบดำเนินงาน ค่าใช้สอยรายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่น ๆ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ตั้งไว้ 10๐,๐๐๐ บาท -เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการประเพณีตักบาตรเทโว หน้า36/43 ปรากฏในแผน พัฒนาห้าปี พ.ศ.2561-2565 หน้า 63 ข้อ 11 รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายโครงการ

๖. สถานที่ดำเนินการ

๖.๑ วันที่ 2 ตุลาคม 2563 ณ วัดรัตนปทุม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ ตำบลคุยบ้านโอง

๖.๒ วันที่ 3 ตุลาคม 2563 ณ วัดไร่ปรือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 และวัดไร่ดง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ ตำบลคุยบ้านโอง

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง วัด โรงเรียน ผู้นำในท้องถิ่น กลุ่มมวลชนต่าง ๆ และภาคประชาชน ตำบลคุยบ้านโอง ได้ร่วมกันจัดกิจกรรมการส่งเสริมศาสนาและรักษาศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป ซึ่งเป็นลักษณะการร่วมมือร่วมใจสมัครสมานสามัคคีกันในการทำงานระดับตำบล

ลงชื่อ ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวสุวพัชร์ ลลิตสุธีจรัส)
ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ

ลงชื่อ ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางสาวสมพร ขอนทอง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

ลงชื่อ ผู้อนุมัติโครงการ
(นายชอบ รอดกสิกรรม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2564
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

****

1.ชื่อโครงการ

โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ประจำปี 2564

2.หลักการและเหตุผล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามถนนสายหลักเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในเวลากลางคืนนั้น โดยสภาพที่ไฟทางจะต้องติดตั้งอยู่ภายนอกอาคาร จึงได้รับผลกระทบจากสภาพภูมิอากาศ เช่น ฝนตกฟ้าผ่า ประกอบกับการเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน และผลจากกระแสไฟฟ้าตกทำให้ระบบไฟฟ้าสาธารณะเกิดการชำรุดเสียหายไม่สามารถให้แสงสว่างได้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 68(2) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่5) พ.ศ.2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น และความในมาตรา 16 (4) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ

ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดภารกิจในการสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จึงจำเป็นจะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเพื่อให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

3.วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อให้มีไฟฟ้าแสงสว่างกับผู้ใช้เส้นทางคมนาคมในเวลากลางคืน

3.2 ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.3 ลดและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากท้องถนนในเวลากลางคืน

4.เป้าหมาย

4.1 ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 8 หมู่บ้าน ในเส้นทางคมนาคมในพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวันกำแพงเพชร

5.วิธีการดำเนินการ

5.1 สำรวจไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด

5.2 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ หรือจัดซื้อจัดจ้างบุคคลภายนอกดำเนินการ

5.3 เสนอโครงการเพื่อพิจารณาอนุมัติ

5.4 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมไฟสาธารณะ

6.ระยะเวลาและสถานที่

วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ.2563 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2564 จำนวน 8 หมู่บ้าน ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอกพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

8.งบประมาณดำเนินการ

งบประมาณของ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จำนวนเงิน 200,000 บาท

9.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การลดขั้นตอนการทำงาน การบริหารจัดการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะชำรุด สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการได้เพิ่มขึ้น

9.2 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐโดยแสดงความคิดเห็นผ่านทางตู้รับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

9.3 ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการรับบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

9.4 ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้ง 8 หมู่บ้าน

10. ผู้เขียนโครงการ

ลงชื่อ.....

(นายศรัณยพัชร์ น้อยพงษ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ

11. ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ.....

(นายเอกชัย ศิริทับ)

ผู้อำนวยการกองช่าง

12. ผู้เห็นชอบโครงการ

ลงชื่อ.....

(นางสาวสมพร ขอนทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

13. ผู้อนุมัติโครงการ

ลงชื่อ.....

(นายชอบ รอดกสิกรรม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติชัยมูล (2550) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมากและการให้บริการเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับมากคือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการด้านประสานงานการให้บริการและด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการโดยรวม 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือด้านบุคลิกภาพให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ

2. ผู้รับบริการที่มีเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการเพราะทำให้ทราบว่าองค์กรหน่วยงานนั้นมีคุณภาพเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชนและเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนและสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปี งบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มา ติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูล ทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความ สะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 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 ร้อยละ4 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 ($\overline{X}$ = 3.76)

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\overline{X}$ =3.35)

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

ในด้านการให้คำแนะนำการ ปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้ให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับการบิการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184คน 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 ผลการวิจัย

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทองจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557)ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการรับเบี้ยยังชีพ

การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัด

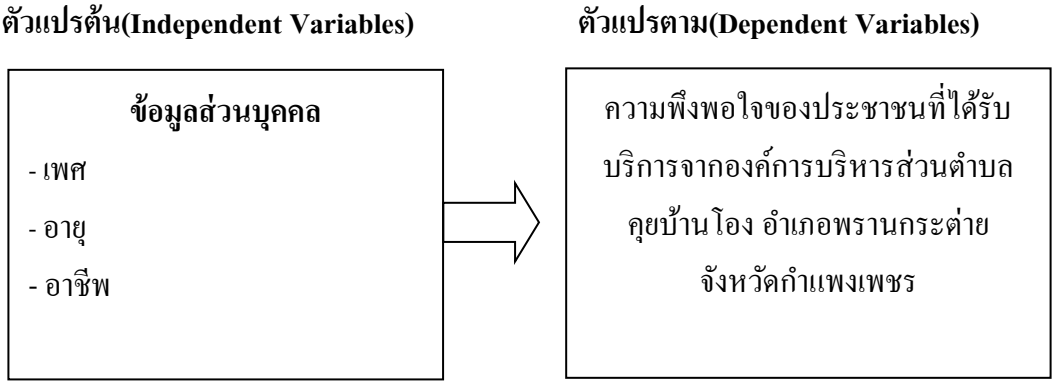
พระนครศรีอยุธยา จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษาประถามศึกษาหรือเทียบเท่า 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 การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables)ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 2.2



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 300 คน จำแนกเป็น 1)โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ จำนวน 100 คน 2)โครงการประเพณีตักบาตรเทโว จำนวน 50 คน 3)โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ จำนวน 100 คนและ 4)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ จำนวน 50 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)โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ 2)โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 3)โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ และ 4)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ 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 300 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

โดยมีการประเมินผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ	95	ให้คะแนน 10
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	95	ให้คะแนน 9
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	90	ให้คะแนน 8
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	85	ให้คะแนน 7
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	80	ให้คะแนน 6
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	75	ให้คะแนน 5
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	70	ให้คะแนน 4
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	65	ให้คะแนน 3
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	60	ให้คะแนน 2
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	55	ให้คะแนน 1
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	50	ให้คะแนน 0

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

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

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2564 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและ มีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 300 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ

2.2 โครงการประเพณีตักบาตรเทโว

2.3 โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ

2.4 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

รายการ	โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ (N=100)		โครงการประเพณีตักบาตรเทโว (N=50)		โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ (N=100)		โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ (N=50)		รวม (N=300)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
-ชาย	40	40.00	30	60.00	30	30.00	20	40.00	120	40.00
-หญิง	60	60.00	20	40.00	70	70.00	30	60.00	180	60.00
รวม	**100**	**100**	**50**	**100**	**100**	**100**	**50**	**100**	**300**	**100**
อายุ										
-ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-20-30 ปี	10	10.00	-	-	-	-	-	-	10	3.33
-31-40 ปี	20	20.00	5	10.00	10	10.00	-	-	35	11.67
-41-50 ปี	30	30.00	15	30.00	40	40.00	-	-	85	28.33
-51 ปีขึ้นไป	40	40.00	30	60.00	50	50.00	50	100.00	170	56.67
รวม	**100**	**100**	**50**	**100**	**100**	**100**	**50**	**100**	**300**	**100**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ (N=100)		โครงการประเพณีตักบาตรเทโว (N=50)		โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ (N=100)		โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ (N=50)		รวม (N=300)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	5	10.00	5	5.00	-	-	10	3.33
-เกษตรกร	90	90.00	40	80.00	85	85.00	30	60.00	245	81.67
-ค้าขาย	10	10.00	5	10.00	10	10.00	-	-	25	8.33
-รับจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-อื่นๆ.....	-	-	-	-	-	-	20	40.00	20	6.67
รวม	**100**	**100**	**50**	**100**	**100**	**100**	**50**	**100**	**300**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.67 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 81.67

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจ โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.67	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.51	97.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.58	97.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.63	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.87**	**0.49**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1.การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ	4.85	0.77	97.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.89	0.72	97.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.87	0.94	97.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.87**	**0.67**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00($\overline{X}$ = 4.85)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.53	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.62	97.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.54	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.54	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.51**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.92	0.69	98.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่	4.90	0.69	98.00	มากที่สุด
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ	4.91	0.89	98.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.89**	**0.58**	**97.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 98.20($\overline{X}$ = 4.91) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ	4.82	0.79	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.84	0.86	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.63**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการมีความหลากหลาย ร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯเป็นไปอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

2.2 โครงการประเพณีตักบาตรเทโว

โดยในการประเมินความพึงพอใจโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.88	0.56	97.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.59	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.53	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.57**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00($\overline{X}$ = 4.85) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว	4.84	0.67	96.80	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.90	0.62	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ	4.81	0.64	96.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.57**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ระยะเวลา ในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.63	98.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.62	97.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.64	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.88**	**0.56**	**97.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\overline{X}$ = 4.94) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการประเพณีตักบาตรเทโว	4.81	0.73	96.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.82**	**0.59**	**96.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40($\overline{X}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการประเพณีตักบาตรเทโว มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการประเพณีตักบาตรเทโว เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.92	0.59	98.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.83	0.76	96.60	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.81	0.67	98.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.53**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการประเพณีตักบาตรเทโว เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20($\overline{X}$ = 4.81)

2.3 โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจ โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.12 - 4.16

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.53	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.57	97.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.84**	**0.47**	**96.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00($\overline{X}$ = 4.85) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ	4.81	0.57	96.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.83	0.65	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.83**	**0.53**	**96.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ระยะเวลา ในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.63	97.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.88	0.65	97.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.57**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.90	0.61	98.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.65	96.40	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.85**	**0.58**	**97.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ	4.86	0.59	97.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.84	0.62	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.84**	**0.54**	**96.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

2.4 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.17 - 4.21

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.48	98.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.89	0.49	97.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.47	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.55	97.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.88**	**0.42**	**97.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ	4.91	0.57	98.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัด โครงการ มีความเหมาะสม	4.90	0.52	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน	4.93	0.54	98.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.91**	**0.48**	**98.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมา คือ การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00($\overline{X}$ = 4.90)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.53	98.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.87	0.64	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.94	0.54	98.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.89**	**0.49**	**97.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.19 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ($\overline{X}$ = 4.94) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00($\overline{X}$ = 4.85)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.85	0.52	97.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.57	98.00	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ	4.84	0.53	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.47**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความหลากหลาย	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.86**	**0.55**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็น ร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

โดยในการประเมินสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

รายการ	ด้านกระบวนการฯ	ด้านเจ้าหน้าที่ฯ	ด้านสถานที่ฯ	ด้านช่องทางการให้บริการ	**รวมเฉลี่ย**	**ร้อยละระดับความพึงพอใจ**	**แปลผล**
1.โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ	4.87	4.86	4.89	4.86	**4.88**	**97.60**	มากที่สุด
2.โครงการประเพณีตักบาตรเทโว	4.85	4.88	4.82	4.85	**4.85**	**97.00**	มากที่สุด
3.โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ	4.83	4.86	4.85	4.84	**4.84**	**96.80**	มากที่สุด
4.โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ	4.91	4.89	4.86	4.86	**4.88**	**97.60**	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.87**	**4.88**	**4.85**	**4.85**	**4.86**	**97.20**	**มากที่สุด**
ร้อยละระดับความพึงพอใจ	**97.40**	**97.60**	**97.00**	**97.00**	**97.20**	**97.20**	**มากที่สุด**
ระดับคะแนน	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	

จากตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารงานส่วนตำบลคุยบ้านโอง นั้นให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคฯ
   - อยากให้แจกถังกักเก็บน้ำ
2. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว
   - อยากให้จัดต่อเนื่องเพราะเป็นโครงการที่ดี
3. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ
   - อยากให้ขยายจุดไฟส่องสว่างสาธารณะเพิ่ม
4. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ
   - อยากให้ทำต่อเนื่อง

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)โครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภค บริโภคฯ 2)โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 3)โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ และ 4)โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1.งานบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภค บริโภคฯ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.00 และมีอาชีพอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 90.00

2.งานบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 80.00

3.งานบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 70.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 85.00

4.งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อย 60.00

5.งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.67 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 81.67

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการโครงการแจกจ่ายน้ำสำหรับอุปโภค บริโภคฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) คะแนนระดับ 10

2.งานบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) คะแนนระดับ 10

3.งานบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) คะแนนระดับ 10

4.งานบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) คะแนนระดับ 10

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557)ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพออยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดีจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

1.องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

2.องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินความต้องการและจำเป็น ของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการดำเนินโครงการและการบริการงานต่างๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดิลก.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ.** เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพารัฐ.

นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญชน.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประสาท อิศรปรีดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564).

พิทยา บวรวัฒนา. (2548). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**(ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วศิน อิงคพัฒนากุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ,** http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/ (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564).

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)

ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** รายงานวิจัย.

สมบัติ ชัยมูล. .(2550). **การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

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

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555**. http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564).

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

Groonroos, 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