



รายงานผล การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโฮ้ง

SERVICE

ประจำปีงบประมาณ

2566



☎ 055-741-600

🌐 www.khuiban-aong.go.th

📍 99 หมู่ 2 ตำบลคุดบ้านโฮ้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร



กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2566 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วน เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้ทำการศึกษาสำรวจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
กันยายน 2566

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดข่านโอง อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดข่านโอง อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.16 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.22 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54.05

ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\bar{X} = 4.83$)
2. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.06 ($\bar{X} = 4.75$)
3. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.26 ($\bar{X} = 4.76$)
4. โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X} = 4.77$)

สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตการประเมิน.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	10
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง.....	13
โครงการที่เสนอรับการประเมินความพึงพอใจ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	32
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ	46
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	47
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	48

สารบัญ(ต่อ)

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

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงจำนวนประชากรรายหมู่บ้าน.....	15
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	36
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ ให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) 4 ด้าน และภาพรวม..	37
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ พัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลคุยบ้านโอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 4 ด้าน และภาพรวม.....	39
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ แผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 4 ด้าน และ ภาพรวม.....	41
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ ประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566 ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอ พรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร 4 ด้าน และภาพรวม.....	43
4.6	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คุยบ้านโอง.....	45

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	8
2.2	กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework).....	31

บทที่ 1

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่ และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ความเป็นมาขององค์กรบริหารส่วนตำบล เกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พ.ร.บ. สถาปนาและองค์กรบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 แล้วประเทศไทยก็มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนชนบททั่วประเทศไทย เรียกว่า “องค์กรบริหารส่วนตำบล” หรือเรียกย่อ ๆ ว่า “อบต.” (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1) และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง (นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13) ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า อบต. เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุด อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์กรบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลได้ เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้ เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็น

แนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่นนโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ ดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานราชการที่เกิดขึ้นตามกลไกของระบอบกระจายอำนาจการปกครองตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งใน 5 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งมีคำเรียกรวมหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 รูปแบบนั้น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด, องค์การบริหารส่วนตำบล, เทศบาล, กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา แต่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นน้องใหม่ที่เพิ่งจะแต่งตั้งขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2539 จัดเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด นับวันจะมีภารกิจและงบประมาณและบุคลากรเพิ่มมากขึ้นตามกฎหมายแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

โดยผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยเฉพาะหมวด 2 ว่าด้วยเรื่องกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง เช่น การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัย การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการฝึกอาชีพและการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง ได้รับการยกฐานะเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 มีที่ตั้งของทำการอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านไร่ตรง ถนนพราณกระต่าย - ลานกระบือ และอยู่ห่างจากอำเภอพราณกระต่าย ประมาณ 13 กิโลเมตร ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดประมาณ 30 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 43.12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,723 ไร่ สภาพพื้นที่โดยทั่วไป เป็นที่ราบลุ่มและเทลาดเอียงไปทางทิศใต้ของตำบล เลยตามแนวขึ้นไปทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือ และทางทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่มสม่ำเสมอ เหมาะแก่ การทำนา องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชนเพื่อรับการประเมิน การปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) 2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 และ 4) โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566 ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับองค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กร และประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

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

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขลุง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) 2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่าย

เบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 และ 4) โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนที่อาศัย และมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขต ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักทฤษฎี Non-probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน จำแนกเป็น 1) โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) จำนวน 80 คน 2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการจำนวน 110 คน 3) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 จำนวน 90 คน และ 4) โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566 จำนวน 90 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 10 วัน ตั้งแต่วันที่ 6 - 15 กันยายน 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) 2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 และ 4) โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพวนกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพวนกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

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

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุง จึงจะส่งผลให้การวัดผลการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

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

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

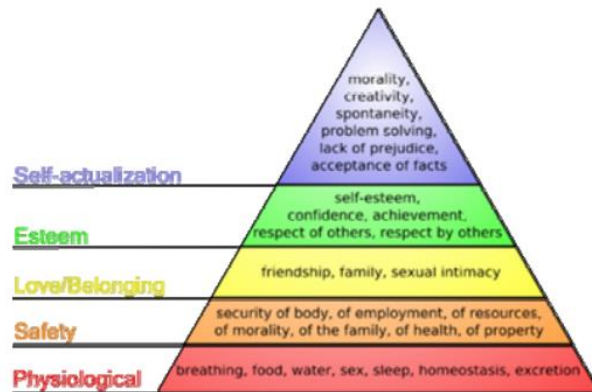
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

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

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

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

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

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

มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพ และการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

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

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ต่อเนื่องเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการ

ระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27) ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

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

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

พิทยา บวรวัฒนา. (2548 : 22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและ แนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณี วัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำ ของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการ ในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio - without hatred or passion)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการ ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับ แตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจาก การประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชุติวฒนธาดา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็น

การบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

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

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง ได้รับการยกฐานะเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 มีที่ตั้งของที่ทำการอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านไร่แดง ถนนพราณกระต่าย - ลานกระบือ และอยู่ห่างจากอำเภอพราณกระต่าย ประมาณ 13 กิโลเมตร ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดประมาณ 30 กิโลเมตร และมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ จดตำบลวังตะแบก อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

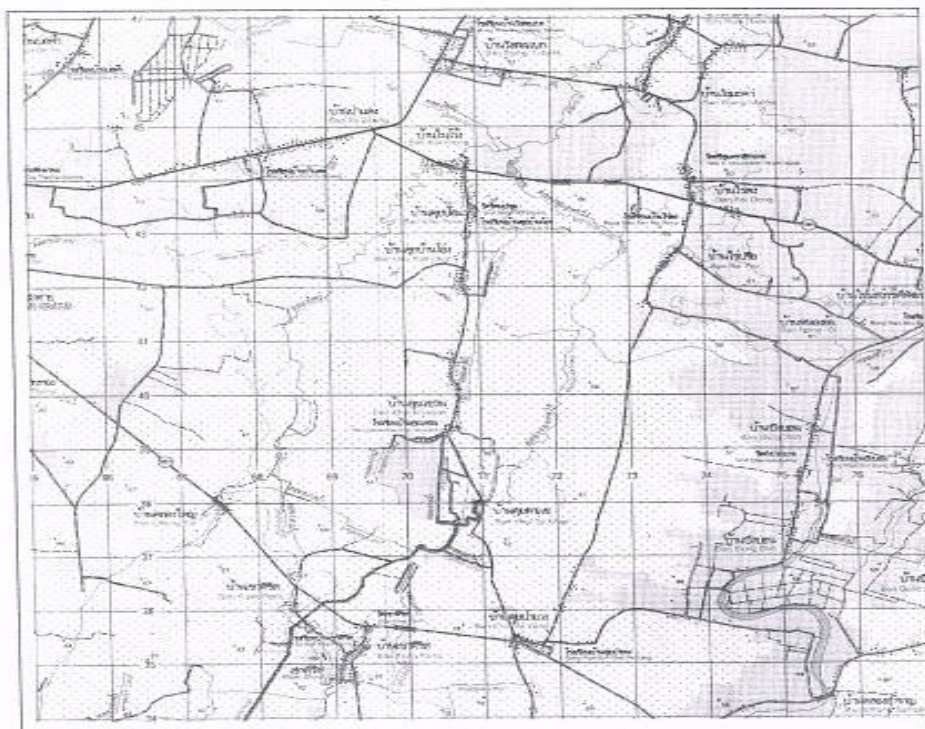
ทิศใต้ จดตำบลเขาคีรีส อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ทิศตะวันออก จดตำบลคลองพิไกร อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ทิศตะวันตก จดตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

1.2 เนื้อที่ มีเนื้อที่ประมาณ 43.12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,723 ไร่

1.3 ภูมิประเทศ สภาพพื้นที่โดยทั่วไป เป็นที่ราบลุ่มและเทลาดเอียงไปทางทิศใต้ของตำบล เลยตามแนวขึ้นไปทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือ และทางทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่มสม่ำเสมอ เหมาะแก่ การทำนา



แผนที่หมู่ที่ 2 ตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 โครงสร้างกระบวนการบริหารงานบุคคล

- 1) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 4 คน
 1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน
 2. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน
 3. เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน
- 2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 8 คน

2.2 จำนวนหมู่บ้าน มี 8 หมู่บ้าน คือ

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	นายจรัญ มาน้อย	086-1993592
หมู่ที่ 5	บ้านคุยแขวน	นายชัยวัฒน์ บดีรัฐ	080-0283369
หมู่ที่ 6	บ้านวังถ้ำ	นายจวน รอดเขียว	089-6391273
หมู่ที่ 7	บ้านคุยบ้านโอง	นางอารีษา รอดกสิกรรม	091-1485337
หมู่ที่ 8	บ้านคุยตาแข	นายจักรกริตน์ วงษ์เอี่ยม	081-6749714

3. ประชากร

3.1 ประชากร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,622 คน แยกเป็นชาย 2,270 คน หญิง 2,352 คน จำนวนครัวเรือน 1,553 หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 107 คนต่อตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านนาป่าแดง	493	489	982	308
2	บ้านไร่ดง	411	395	806	273
3	บ้านคุดป้อม	293	303	596	181
4	บ้านไร่ปรือ	325	333	658	212
5	บ้านคุดแขวน	289	329	618	198
6	บ้านวังถ้ำ	94	124	218	105
7	บ้านคุดบ้านโอง	274	270	544	196
8	บ้านคุดตาแซ	91	109	200	80
รวม		2,270	2,352	4,622	1553

(ข้อมูล ณ มกราคม 2565 จาก : สำนักทะเบียนอำเภอพรานกระต่าย)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

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

4.2 สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัดไร่ดง (วัดศรีชุมพรวิชิตวาส) ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
- วัดรัตนปทุม ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
- วัดไร่ปรือวนาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

4.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง (หมู่ 6)

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมตำรวจ จำนวน 1 แห่ง (หมู่ที่ 1)

4.5 อาสาสมัคร

- อปพร. จำนวน 107 คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 77 คน

5. การบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม (แสดงจำนวนและสภาพทางคมนาคมทางบก)

หมู่ที่	บ้าน	ถนนคอนกรีต		ถนนลาดยาง		ถนนลูกรัง	
		จำนวน (สาย)	ระยะทาง (กม.)	จำนวน (สาย)	ระยะทาง (กม.)	จำนวน (สาย)	ระยะทาง (กม.)
1	บ้านนาป่าแดง	4	1.606	2	2.356	8	9.073
2	บ้านไร่ดง	6	3.516	-	-	9	9.450
3	บ้านคุยป้อม	2	0.325	-	-	2	2.145
4	บ้านไร่ปรือ	5	2.480	1	2.000	8	25.820
5	บ้านคุยแขวน	6	0.775	-	-	8	5.280
6	บ้านวังถ้ำ	3	1.810	-	-	3	4.640
7	บ้านคุยบ้านโอง	3	0.510	-	-	3	2.085
8	บ้านคุยตาแข	-	-	-	-	-	-
รวม		29	11.022	3	4.356	41	58.493

5.2 การไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 8 หมู่บ้าน

5.3 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝ่าย จำนวน 2 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น จำนวน 142 แห่ง
- บ่อบาดาลจำนวน 37 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง
- อื่น ๆ (สระ, คลอง ฯลฯ) จำนวน 167 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 อาชีพ

ที่	อาชีพ	จำนวนครัวเรือน
1	เกษตร-ทำนา	676
2	เกษตร-ทำไร่	8
3	เกษตร-ทำสวน	1
4	เกษตร-ประมง	1
5	เกษตร-ปศุสัตว์	2
6	พนักงาน-รับราชการ	17
7	พนักงาน-รัฐวิสาหกิจ	1
8	ค้าขาย	46
9	รับจ้างทั่วไป	288
10	ธุรกิจส่วนตัว	5
11	อาชีพอื่นๆ	12
12	ไม่มีอาชีพ	73
รวม		1,130

6.2 หน่วยธุรกิจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

- โรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 13 แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 2 แห่ง

6.3 การรวมกลุ่มของประชาชน แยกเป็น

- กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่มกองทุนหมุนเวียน ฯ จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่มแม่บ้าน จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่ม อสม. จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่มกองทุนสงเคราะห์ราษฎรในหมู่บ้าน จำนวน 8 กลุ่ม
- กลุ่มไม้กวาด จำนวน 25 คน
- กองทุนข้าวประจำหมู่บ้าน จำนวน 6 กลุ่ม
- กลุ่มผู้ใช้น้ำ จำนวน 8 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 สามารถทำการเกษตรได้ตลอดปี

ในบางพื้นที่

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

หมู่ ที่	บ้าน	พื้นที่การ เกษตร (ไร่)	พื้นที่นา (ไร่)	พื้นที่ อ้อย (ไร่)	อื่นๆ (ไร่)	ผลิตภัณฑ์มวล รวม(บาท/ต่อ ปี)	รายได้เฉลี่ย ต่อ ครัวเรือนต่อปี
1.	บ้านนาป่าแดง	5,350	4,850	-	500	8,971,200	50,964
2.	บ้านไร่แดง	2,523	1,600	905	20	8,956,650	50,528
3.	บ้านคุดป้อม	1,975	1,570	-	405	5,925,000	51,146
4.	บ้านไร่ปรือ	4,500	3,300	450	750	13,275,000	94,019
5.	บ้านคุดแขวน	3,800	2,950	-	850	11,020,000	83,960
6.	บ้านวังถ้ำ	938	850	-	88	2,298,100	41,481
7.	บ้านคุดบ้านโอง	2,900	2,450	-	450	9,280,000	71,053
8.	บ้านคุดตาแซ	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, หนองน้ำจำนวน 11 สาย

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 ศาสนา

- ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน (วัด) จำนวน 3 แห่ง คือ
 - 1) วัดไร่แดง (วัดศรีชุมพรวชิราวาส) ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านไร่แดง
 - 2) วัดไร่ปรือวนาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านไร่ปรือ
 - 3) วัดรัตนปทุม (วัดคุดป้อม) ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านคุดป้อม

8.2 ประเพณี วัฒนธรรม

- มีการจัดประเพณีตามเทศกาลต่างๆ ทุกปี เช่น ประเพณีรดน้ำผู้สูงอายุ ประเพณีออกพรรษา และกิจกรรมอื่น ๆ เช่น งานรัฐพิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

9. ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ดิน ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การทำเกษตร มีคลองธรรมชาติไหลผ่านจำนวน 2 สาย คือ คลองวังบัวหลวง ไหลผ่านพื้นที่หมู่ 8 บ้านคุดตาแซ, หมู่ที่ 5 บ้านคุดแขวน, หมู่ที่ 7 บ้านคุดบ้านโอง, หมู่ที่ 4 บ้านไร่ปรือ, หมู่ที่ 3 บ้านคุดป้อม, หมู่ที่ 2 บ้านไร่ปรือ และ

คลองใหญ่ไหลผ่านหมู่ที่ 5 บ้านคุดแขวน, หมู่ที่ 7 บ้านคุดบ้านโอง, หมู่ที่ 3 บ้านคุดป้อม, หมู่ที่ 6 บ้านวังถ้ำ และไหลมาบรรจบกับคลองวังบัวหลวงบริเวณหมู่ที่ 2 บ้านไร่ตรง ผ่านตำบลวังตะแบก และไหลลงสู่น้ำยม จังหวัดสุโขทัย

โครงการที่เสนอขอรับการประเมินความพึงพอใจ

(1) โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

1. **ชื่อโครงการ** โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
2. **หน่วยงาน** องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง **บูรณาการร่วมกับ** บริษัท สหกรีน ฟอเรส จำกัด และ บริษัท สยามฟอเรสทรี จำกัด
3. **ผู้รับผิดชอบโครงการ** สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง
4. **ระยะเวลาในการดำเนินงาน** ไตรมาส 2 (ปีงบประมาณ 2566)
5. **สถานที่จัดโครงการ** หมู่ที่ 1 - 8 ตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
6. **ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์**
 - 6.1 **ยุทธศาสตร์จังหวัดกำแพงเพชร** 3. พัฒนาคุณภาพชีวิต ความมั่นคงทางสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
 - 6.2 **ประเด็นยุทธศาสตร์** ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
 - 6.3 **แนวทางการพัฒนาที่ 5.2** การส่งเสริม สนับสนุนการวางแผนการบริหารจัดการขยะและของเสียอันตราย

7. หลักการและเหตุผล

รัฐบาลได้กำหนดให้การแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยเป็นวาระแห่งชาติ โดยมุ่งเน้นการลดการเกิดขยะมูลฝอย ณ แหล่งกำเนิด การใช้น้อย ใช้น้ำ และนำกลับมาใช้ใหม่ ตามหลัก 3 ช. โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนตามแนวทาง “ประชารัฐ” ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก และการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่ได้กล่าวถ้อยแถลงในการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 26 ณ เมืองกลาสโกว สหราชอาณาจักร เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 โดยมีเป้าหมายให้ดำเนินการจัดทำถังขยะเปียกลดโลกร้อนให้ครบทุกหลังคาเรือน

โดยโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นโครงการที่ได้รับ การขึ้นทะเบียนตามโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจ ตามมาตรฐานของประเทศไทย โดย องค์กรการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ช่วยลดก๊าซเรือนกระจก และสามารถนำมารับรองคาร์บอนเครดิตได้ โดยมีระยะเวลาการรับรองคาร์บอนเครดิตตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 - 30 มิถุนายน 2569 สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการ ดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของ รัฐบาล และยังเป็น การดำเนินการตามนโยบายสำคัญของกระทรวงมหาดไทยในการแก้ไขปัญหาขยะ ตามแผนปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน “จังหวัดสะอาด” ที่มีมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 ภายใต้กรอบการดำเนินงาน จำนวน 3 ระยะ ได้แก่ ต้นทาง คือ การลดปริมาณขยะ การ ส่งเสริมการคัดแยกขยะที่ต้นทาง กลางทาง คือ การจัดทำระบบเก็บขนอย่างมีประสิทธิภาพ และ ปลายทาง คือ ขยะมูลฝอยได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและกำจัดให้หมดไป การ จัดทำถังขยะเปียก ลดโลกร้อนเป็นการจัดการขยะต้นทาง ซึ่งการลดปริมาณขยะเปียกหรือเศษ อาหารที่มีปริมาณน้ำหนักรวมมากที่สุด จะช่วยลดปัญหากลิ่นน้ำเสียจากการเก็บขนขยะ ลดภาระ งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการขยะ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบ่อ ฝังกลบอีกทั้งขยะเปียกเป็นสารปรับปรุงดินสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในครัวเรือนได้

องค์การบริหารส่วนตำบลคุดบัวแดง ได้เล็งเห็นถึงปัญหาและแนวโน้มการเพิ่มของขยะที่ เกิดขึ้น จึงได้จัดโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2566 โดยร่วมกับ บริษัท สยามฟอเรสทรี จำกัด และ บริษัท สหกรีนฟอเรสท์ จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชนที่ให้ความสำคัญกับปัญหาขยะในพื้นที่ของตำบลคุดบัวแดง ดำเนิน โครงการดังกล่าวขึ้น

8. วัตถุประสงค์โครงการ

- 8.1 เพื่อให้ประชาชนในตำบลคุดบัวแดง (ตามกลุ่มเป้าหมาย) มีความรู้ในการคัดแยกขยะ (ขยะเปียก)
- 8.2 เพื่อลดปริมาณขยะและลดโอกาสการเพิ่มของขยะของครัวเรือน
- 8.3 สร้างจิตสำนึกของประชาชนตามหลัก 3 ช. คือใช้น้อย ใช้ซ้ำ และนำกลับมาใช้ใหม่

9. กลุ่มเป้าหมาย

1. ประชาชนทั่วไปของหมู่ที่ 1 - 8 ตำบลคุดบัวแดง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัด กำแพงเพชร เป้าหมาย 400 คน

10. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

- เสิ้งปริมาณจำนวนผู้เข้าอบรมเป็นไปตามเป้าหมาย (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)
- เสิ้งคุณภาพผู้เข้าอบรมฯ เข้าใจวิธีการคัดแยกขยะในเบื้องต้นอย่างถูกวิธี

11. วิธีดำเนินงาน

11.1. การเตรียมงาน

- 1) เสนอโครงการให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติงบประมาณ
- 2) แจ้งกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการทราบ

11.2. การดำเนินการ

- 1) วิทยากรดำเนินการให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมาย
- 2) จัดกิจกรรมสนทนาการเพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจในการคัดแยกขยะกับ

กลุ่มเป้าหมาย

11.3. ประเมินผลและจัดทำรายงานผลการดำเนินโครงการ

- 1) รายงานผลการดำเนินโครงการให้ผู้บริหารทราบ
- 2) ติดตามผลจากการให้ความรู้โดยการสุ่มลงพื้นที่ว่ากลุ่มเป้าหมายได้นำความรู้ไปดำเนินการจริงหรือไม่ และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการดำเนินการครั้งต่อไป
- 3) ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ประชาชนทั่วไปทราบ

12. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณงบดำเนินงาน หมวดค่าใช้สอย รายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่นๆ ตามโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี ปรากฏตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2566 หน้า 40/47 ตั้งไว้ 10,000 บาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

12.1 ค่าเอกสารเพื่อประกอบการดำเนินโครงการ จำนวน 400 ชุด ชุดละ 13 บาท เป็นเงิน 5,200 บาท

12.2 ค่าป้ายโครงการ 1 ผืน จำนวน 400 บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 5,600 บาท (ห้าพันหกร้อยบาทถ้วน)

13. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 13.1 ประชาชนที่เข้ารับการอบรมฯ มีความรู้ในการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี
- 13.2 ลดปริมาณขยะและลดโอกาสการเพิ่มของขยะในพื้นที่ของตำบลคุยบ้านโอง
- 13.3 เยาวชนได้รับทราบถึงปัญหาขยะ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลัก 3 ช. คือ ใช้น้อย ใช้ซ้ำ และนำกลับมาใช้ใหม่

(2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดกำแพงเพชร

1. หลักการและเหตุผล

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 13 และตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 13 ซึ่งตามระเบียบดังกล่าวได้กำหนดแนวทางและวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพสามารถจ่ายได้ 4 วิธี คือ 1.การรับเงินสดด้วยตนเองของผู้มีสิทธิ 2.การรับเงินสดโดยผู้รับมอบอำนาจ 3.การรับเงินโดยการโอนเงินเข้าบัญชีของผู้มีสิทธิ และ 4.การรับเงินโดยการโอนเงินเข้าบัญชีผ่านผู้รับมอบอำนาจ แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ประเทศไทยยังมีการตรวจพบผู้ติดเชื้อสะสมของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้เล็งเห็นถึงความปลอดภัยของผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ รวมไปถึงดำเนินการเป็นไปตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค เพื่อลดความแออัดในการขอรับเงินสดที่เป็นจุดเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการแพร่ระบาดของโรค อีกทั้งยังเป็นการลดการใช้วัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ แม่เย็บกระดาษ หมึกปริ้นเตอร์ จึงจัดทำโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโองให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- 2.2 เพื่อลดขั้นตอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการให้กับประชาชนในตำบล
- 2.3 เพื่อดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19
- 2.4 เพื่อเป็นการประหยัดและลดการใช้วัสดุสำนักงาน

3. เป้าหมาย

ผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน 874 คน จำนวน 8 หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

4. วิธีดำเนินการ

- 4.1 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 4.2 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ ให้ประชาชนทราบผ่านทางหอกระจายข่าว ติดประกาศหน้าทำการ อบต. ติดประกาศ ณ สถานที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหมู่บ้าน
- 4.4 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มารับบริการ

4.5 รายงานประเมินผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

5. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 ถึง เดือน กันยายน 2566

6. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการ

7. สถานที่ดำเนินการ

7.1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

7.2 ศูนย์ปฏิบัติการหมู่บ้าน /ศาลาการเปรียญ /อาคารเอนกประสงค์ จำนวน 8 หมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

8. หน่วยงานรับผิดชอบ

8.1 คณะผู้บริหาร และสมาชิกสภา อบต.คุยบ้านโอง

8.2 กำนันตำบลคุยบ้านโอง

8.3 ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่

8.4 พนักงานส่วนตำบล สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา อบต.คุยบ้านโอง

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ได้เพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

9.2 ได้ลดขั้นตอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการให้กับประชาชนในตำบล

9.3 ลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

9.4 ลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน

(3) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2566

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

1. ชื่อโครงการ โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566

2. หลักการและเหตุผล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามถนนสายหลักเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในเวลากลางคืนนั้น โดยสภาพที่ไฟทางจะต้องติดตั้งอยู่ภายนอกอาคาร จึงได้รับผลกระทบจากสภาพภูมิอากาศ เช่น ฝนตกฟ้าผ่า ประกอบกับการเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน และผลจากกระแสไฟฟ้าตกทำให้ระบบไฟฟ้าสาธารณะเกิดการชำรุดเสียหายไม่สามารถให้แสงสว่างได้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 68 (2) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546

กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น และความในมาตรา 16 (4) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดภารกิจในการสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลคุดยบ้านโอง จึงจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะเพื่อให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อให้มีไฟฟ้าแสงสว่างกับผู้ใช้เส้นทางคมนาคมในเวลากลางคืน
- 3.2 ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 3.3 ลดและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากท้องถนนในเวลากลางคืน

4. เป้าหมาย

4.1 ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 8 หมู่บ้าน ในเส้นทางคมนาคมในพื้นที่ ตำบลคุดยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

5. วิธีการดำเนินการ

- 5.1 สำรวจไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด
- 5.2 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ หรือจัดซื้อจัดจ้างบุคคล

ภายนอกดำเนินการ

- 5.3 เสนอโครงการเพื่อพิจารณาอนุมัติ
- 5.4 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมไฟสาธารณะ

6. ระยะเวลาและสถานที่

วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2566 จำนวน 8 หมู่บ้าน ตำบล คุดยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคุดยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

8. งบประมาณดำเนินการ

งบประมาณของ องค์การบริหารส่วนตำบลคุดยบ้านโอง จำนวนเงิน 200,000 บาท

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคุดยบ้านโอง มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การลด ขั้นตอนการทำงาน การบริหารจัดการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะชำรุด สร้างความพึงพอใจ ให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการได้เพิ่มขึ้น

9.2 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐโดยแสดงความคิดเห็นผ่านทางผู้รับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคุดยบ้านโอง

9.3 ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการรับบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

9.4 ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้ง 8 หมู่บ้าน

(4) โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปีงบประมาณ 2566

1. หลักการและเหตุผล

วันเข้าพรรษา เป็นวันสำคัญในพุทธศาสนาที่พระสงฆ์เถรวาทจะอธิษฐานว่าจะพักประจำอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่งตลอดระยะเวลาฤดูฝนที่มีกำหนดระยะเวลา 3 เดือน ตามที่พระธรรมวินัยบัญญัติไว้ โดยไม่ไปค้างแรมที่อื่น หรือเรียกกันโดยทั่วไปว่า จำพรรษา (พรรษา แปลว่า ฤดูฝน “จำ” แปลว่า พักอยู่) การเข้าพรรษาตามปกติเริ่มนับตั้งแต่วันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 ของทุกปี และสิ้นสุดลงในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11 ช่วงระยะเวลาเข้าพรรษาดังกล่าวนี้ พุทธศาสนิกชนชาวไทยถือเป็นโอกาสอันดีที่จะบำเพ็ญกุศลด้วยการเข้าวัดทำบุญ ใส่บาตร ฟังพระธรรมเทศนา และที่สำคัญ คือ มีการถวายหลอดไฟ หรือถวายเทียนเข้าพรรษาและผ้าอาบน้ำฝนแก่พระภิกษุ เพื่อใช้สำหรับอยู่จำพรรษาด้วยพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน พ.ศ.2537 มาตรา 67 (2) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องกระทำ คือ บำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จึงได้ทำโครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษาขึ้นเพื่อเป็นการสืบสานประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษาในพื้นที่ให้คงอยู่สืบไป และเพื่อส่งเสริมพุทธศาสนา อนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามด้านศาสนาของชนชาวไทยวิถีพุทธ ให้คงอยู่สืบไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อส่งเสริมพุทธศาสนาและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามให้อยู่กับคนไทยตลอดไป

2.2 เพื่อสืบสานงานประเพณีแห่เทียนพรรษาในพื้นที่ตำบลคุยบ้านโองให้คงอยู่สืบไป

2.3 เพื่อให้คณะผู้บริหาร และ สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง พร้อมด้วยข้าราชการพนักงานจ้าง ครู นักเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง มีโอกาสเข้าร่วมงานประเพณีเทียนพรรษาร่วมกัน

3. วิธีดำเนินการ

3.1 จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ

3.2 ประชุมชี้แจงรายละเอียดโครงการ

3.3 ดำเนินการตามโครงการ

4. สรุปผลโครงการ

4. เป้าหมาย

คณะผู้บริหาร ส.อบต. พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบล
คุดบ้านโอง พร้อมด้วย นักเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง

5. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากข้อบัญญัติงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2566 แผนงานการศึกษา วัฒนธรรม
และนันทนาการ งานศาสนาวัฒนธรรมท้องถิ่น งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย ใช้จ่ายเกี่ยวกับการ
ปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายงบรายจ่ายอื่น ๆ โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา
- เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ตั้งไว้ 10,000 บาท
รายละเอียดดังนี้

1. ค่าป้าย เป็นเงิน 800.- บาท

- ป้ายไวนิล โครงการ ฯ ขนาด 1 x 2 เมตร จำนวน 1 ป้าย
- ป้ายไวนิลรณรงค์งดเหล้าเข้าพรรษา ขนาด 1 x 2 เมตร จำนวน 1 ป้าย

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 800.- บาท

6. สถานที่ดำเนินการ

วัดไร่ดง หมู่ 2 ตำบลคุดบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เป็นการอนุรักษ์และสืบสานประเพณีทางศาสนาให้คงอยู่สืบไป
2. เด็ก เยาวชน มีความรู้ความเข้าใจและมีกิจกรรมทางศาสนาด้วยกัน
3. ผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง ร่วมกันสืบสานประเพณีสำคัญทาง
ศาสนาต่อไป
4. เป็นการส่งเสริมและตระหนักถึงการมีส่วนร่วมและบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภูปี งบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจาก
ประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น
คือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิง
ร้อยละ 36 ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40 และ 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาอายุ

51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วนอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4

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

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.35$)

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

ในด้านการให้คำแนะนำการปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของ

ค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

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

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

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี่ยงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ตามลำดับ

อรุณ ไชยนิทย์ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

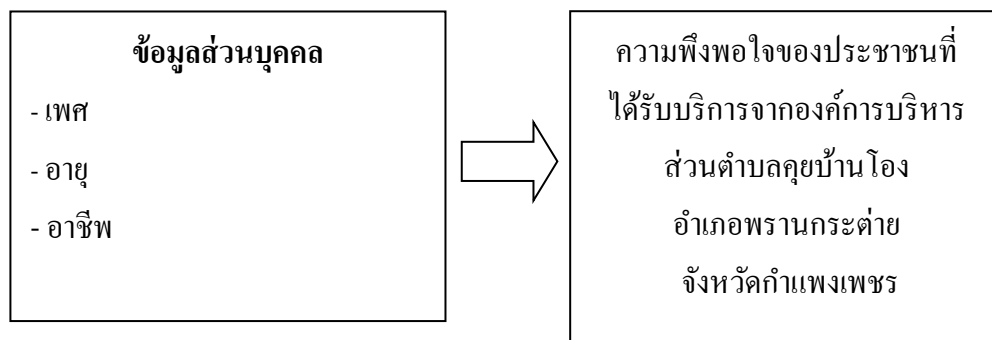
บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอน ให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงาน ดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.79) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.84) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.85) 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.78) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.82) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81)

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ เป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุดบ้านโอง อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วย ตัวแปรต้น (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 2.2

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชน ที่อยู่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non-probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน จำแนกเป็น 1) โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) จำนวน 80 คน 2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการจำนวน 110 คน 3) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 จำนวน 90 คน และ 4) โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566 จำนวน 90 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชรครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้ 1) โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) 2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 และ 4) โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจ

มากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และพนักงานจ้างของโครงการฯ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 370 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพราณกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (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

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

เมื่อ \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2566 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 370 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงการ 4 งาน ดังนี้

- 2.1 โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก)
- 2.2 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 2.3 โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566
- 2.4 โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566
- 2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คุยบ้านโอง

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

รายการ	โครงการให้ความรู้ เกี่ยวกับการคัดแยก ขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) (N=80)		โครงการพัฒนา ประสิทธิภาพการ จ่ายเบี้ยยังชีพให้กับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ (N=110)		โครงการแผนการ ปรับปรุงซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะฯ (N=90)		โครงการประเพณี แห่เทียนจำนำ พรรษา ประจำปี 2566 (N=90)		รวม (N=370)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
-ชาย	39	48.75	51	46.36	54	60.00	49	54.44	193	52.16
-หญิง	41	51.25	59	53.64	36	40.00	41	45.56	177	47.84
รวม	80	100.00	110	100.00	90	100.00	90	100.00	370	100.00
อายุ										
-ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00	0	0.00	7	7.78	11	12.22	18	4.86
-20-30 ปี	23	28.75	3	2.73	17	18.89	16	17.78	59	15.95
-31-40 ปี	28	35.00	17	15.45	24	26.67	17	18.89	86	23.24
-41-50 ปี	19	23.75	24	21.82	9	10.00	21	23.33	73	19.73
-51 ปีขึ้นไป	10	12.50	66	60.00	33	36.67	25	27.78	134	36.22
รวม	80	100.00	110	100.00	90	100.00	90	100.00	370	100.00
อาชีพ										
-รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2	2.50	0	0.00	5	5.56	7	7.78	14	3.78
-เกษตรกร	46	57.50	54	49.09	54	60.00	46	51.11	200	54.05
-ค้าขาย	13	16.25	8	7.27	9	10.00	12	13.33	42	11.35
-รับจ้าง	11	13.75	12	10.91	15	16.67	11	12.22	49	13.24
-อื่นๆ.....	8	10.00	36	32.73	7	7.78	14	15.56	65	17.57
รวม	80	100.00	110	100.00	90	100.00	90	100.00	370	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.16 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.22 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54.05

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก)

โดยในการสำรวจครั้งนี้ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.90	0.41	98.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.96	0.25	99.25	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.81	0.58	96.25	มากที่สุด
รวม	4.89	0.43	97.83	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.47	96.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.73	0.55	94.50	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.80	0.60	96.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.88	0.49	97.50	มากที่สุด
รวม	4.81	0.55	96.13	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.83	0.55	96.50	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.58	95.00	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.88	0.49	97.50	มากที่สุด
รวม	4.82	0.54	96.33	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.88	0.40	97.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.81	0.55	96.25	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.73	0.62	94.50	มากที่สุด
รวม	4.80	0.53	96.08	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.51	96.59	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.83 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 99.25 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ และความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.50 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.50 ($\bar{X} = 4.73$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.33 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.50 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.50 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.50 ($\bar{X} = 4.73$)

ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.83 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.33 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$)

2.2 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

การสำรวจความพึงพอใจ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้านและภาพรวม ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.70	0.63	94.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.80	0.60	96.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.73	0.69	94.55	มากที่สุด
รวม	4.74	0.64	94.85	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.62	95.45	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.67	0.72	93.45	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.79	0.58	95.82	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.82	0.74	96.36	มากที่สุด
รวม	4.76	0.61	95.27	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.79	0.56	95.82	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.60	94.73	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.73	0.68	94.55	มากที่สุด
รวม	4.75	0.61	95.03	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.78	0.63	95.64	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.75	0.65	95.09	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.73	0.66	94.55	มากที่สุด
รวม	4.75	0.65	95.09	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.75	0.63	95.06	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X} = 4.73$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.45 ($\bar{X} = 4.67$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.73 ($\bar{X} = 4.74$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X} = 4.73$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 95.64 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X} = 4.75$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X} = 4.73$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.06 ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X} = 4.75$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X} = 4.74$)

2.3 โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566

การสำรวจความพึงพอใจการบริการ กิจกรรมการจัดเก็บขยะองค์การบริหารส่วนตำบล
คูยบ้านโอง แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.81	0.56	96.22	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.72	0.65	94.44	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.77	0.64	95.33	มากที่สุด
รวม	4.77	0.62	95.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.66	95.11	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.71	0.55	94.22	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.78	0.61	95.56	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.81	0.58	96.22	มากที่สุด
รวม	4.76	0.60	95.28	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.79	0.61	95.78	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.61	95.11	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.74	0.66	94.89	มากที่สุด
รวม	4.76	0.62	95.26	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.79	0.49	95.78	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.77	0.62	95.33	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.72	0.69	94.44	มากที่สุด
รวม	4.76	0.60	95.19	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.76	0.61	95.26	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X} = 4.77$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.44 ($\bar{X} = 4.72$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.56 ($\bar{X} = 4.78$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสม ในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.22 ($\bar{X} = 4.71$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.26 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 95.78 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.11 ($\bar{X} = 4.76$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ และความปลอดภัยต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.89 ($\bar{X} = 4.74$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 95.78 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X} = 4.77$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.44 ($\bar{X} = 4.72$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.26 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X} = 4.76$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.19 ($\bar{X} = 4.76$)

2.4 โครงการประเมินแห่งเทียบจํานำพรรษา ประจำปี 2566

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเมินแห่งเทียบจํานำพรรษา ประจำปี 2566 ในการประเมินครั้งนี้ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้านและภาพรวม ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.74	0.74	94.89	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.80	0.60	96.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.76	0.66	95.11	มากที่สุด
รวม	4.77	0.67	95.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.55	95.78	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.73	0.56	94.67	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.79	0.61	95.78	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.78	0.63	95.56	มากที่สุด
รวม	4.77	0.59	95.44	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.80	0.60	96.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.59	95.11	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.73	0.68	94.67	มากที่สุด
รวม	4.76	0.62	95.26	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.82	0.55	96.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.74	0.61	94.89	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.58	96.00	มากที่สุด
รวม	4.79	0.58	95.78	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.77	0.62	95.45	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีแห่เทียน
 จำนำพรรษา ประจำปี 2566 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลา
 ในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ
 ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.11 ($\bar{X} = 4.76$) และ
 รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบ วิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 94.89
 ($\bar{X} = 4.74$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
 คิดเป็นร้อยละ 95.44 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 95.78
 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ
 95.56 ($\bar{X} = 4.78$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะ
 ท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.67 ($\bar{X} = 4.73$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ
 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.26 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม
 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
 มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 95.11 ($\bar{X} = 4.76$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจ
 ต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.67 ($\bar{X} = 4.73$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น
 ร้อยละ 95.78 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.44 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
 มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์
 โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.89 ($\bar{X} = 4.74$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการประเพณีแห่เทียน
 จำนำพรรษา ประจำปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45
 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ
 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.78 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่
 ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.44 ($\bar{X} = 4.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และ
 สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.26 ($\bar{X} = 4.76$)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

โดยในการประเมินสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

รายการ	ด้าน กระบวนการ	ด้าน เจ้าหน้าที่	ด้าน สถานที่	ด้าน ช่องทาง การ ให้บริการ	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
1. โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก)	4.89	4.81	4.82	4.80	4.83	96.59	มากที่สุด
2. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.74	4.76	4.75	4.75	4.75	95.06	มากที่สุด
3. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566	4.77	4.76	4.76	4.76	4.76	95.26	มากที่สุด
4. โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566	4.77	4.77	4.76	4.79	4.77	95.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	4.78	4.77	4.78	4.78	95.59	มากที่สุด
ร้อยละระดับความพึงพอใจ	95.84	95.53	95.47	95.53	95.59	95.59	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X} = 4.78$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่าง ๆ

จากการลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโองนั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก)
 - ประชาชนได้ความรู้ และจัดการขยะเปียกได้อย่างถูกวิธี ควรจัดโครงการอย่างต่อเนื่อง
2. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ตำบลคูยบ้านโอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

- การจ่ายเบี้ยยังชีพรวดเร็ว ตรงเวลาตามที่กฎหมายกำหนด

3. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566

- อบต.ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะด้วยความรวดเร็ว

4. โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566 ตำบลคูยบ้านโอง อำเภอ

พรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

- เป็นโครงการที่ดี และสมควรดำเนินการต่อไป

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ม.3 อยากให้ควบคุมความเร็วรถบรรทุก, น้ำหนักรถ เพราะทำให้ถนนชำรุด และอาจเกิด

อุบัติเหตุได้

- โรงไฟฟ้าส่งเสียงดังมาก ควรปรับปรุง เพราะเป็นมลพิษทางเสียง

- อยากให้ถมดินบริเวณอาคารอเนกประสงค์ ม.3 ให้เต็มพื้นที่ เพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) 2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 และ 4) โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1. โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 57.50

2. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.64 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.09

3. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.67 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60.00

4. โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.44 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.78 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 51.11

5. งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.16 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.22 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54.05

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1. โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\bar{X} = 4.83$)
2. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.06 ($\bar{X} = 4.75$)
3. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.26 ($\bar{X} = 4.76$)
4. โครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X} = 4.77$)

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X} = 4.78$) ทั้งนี้ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธ และวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพวนกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพวนกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดี จึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพวนกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินต่อเนื่อง เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่าง ๆ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพวนกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินผลกระทบ ความต้องการจำเป็น หรือความคุ้มค่าของโครงการต่าง ๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่าง ๆ และใช้ในการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพวนกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลิก.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการ
องค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร :
พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.
- พรรณี ชุดิวัฒนาธาดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).
- 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 กรกฎาคม 2565).
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมฉบับ
ราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** , พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- ศักดิ์ดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. รายงานวิจัย.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร :**
ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล**
ศรีดอนแฝด. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการ**
ให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.
<http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม
 2565).
- อรุณ ไชยนิติย์. (2563).**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของ**
เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
รายงานวิจัย.
- 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



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ					
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี (ขยะเปียก)

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ประจำปี 2566

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการระเบียบโครงการฯ					
2. ระยะเวลาในการจัด โครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีแห่เทียนจำนำพรรษา ประจำปี 2566

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ โครงการ เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล