รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจ
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้ทำการศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงาน และเจ้าหน้าที่ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้ทำการศึกษาสำรวจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
กันยายน 2567

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.25 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 47.25

ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานบริการโครงการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 ($\overline{X}$ = 4.83)

2. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\overline{X}$ = 4.83)

3. โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.47 ($\overline{X}$ = 4.82)

4. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.63 ($\overline{X}$ = 4.83)

สารบัญ

บทที่		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ก
	บทสรุปผู้บริหาร	ข
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมา	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
	ขอบเขตการประเมิน	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	6
	แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	10
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง	14
	โครงการที่เสนอรับการประเมินความพึงพอใจ	25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
	กรอบแนวคิดการวิจัย	38
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	39
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	39
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	40
	การวิเคราะห์ข้อมูล	40
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	42
	ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
	ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
	ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่าง ๆ	53
5	**สรุปผล และข้อเสนอแนะ**	54
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	55

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ **หน้า**

การอภิปรายผล..... 55

ข้อเสนอแนะ..... 56

บรรณานุกรม..... 57

ภาคผนวก..... 60

ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล..... 61

ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ..... 63

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากรตำบลคุยบ้านโอง.....	16
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	43
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว 4 ด้าน และภาพรวม.....	44
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 4 ด้าน และภาพรวม.....	46
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ 4 ด้าน และภาพรวม.....	48
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ 4 ด้าน และภาพรวม.....	50
4.6	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง.....	52

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์..... 8

2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)..... 38

บทที่ 1
บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่ และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 แล้วประเทศไทยก็มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนชนบททั่วประเทศไทย เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” 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 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิด

ในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่นนโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ ดังนี้

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

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

โดยผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยเฉพาะหมวด 2 ว่าด้วยเรื่องการกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง เช่น การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุน

การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการฝึกอาชีพและการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านไร่ดง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ถนนพรานกระต่าย-ลานกระบือ และอยู่ห่างจากอำเภอพรานกระต่าย ประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดกำแพงเพชร ประมาณ 30 กิโลเมตร ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชน เพื่อรับการประเมินการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) การให้บริการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 2) การให้บริการ โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) การให้บริการ โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ และ 4) การให้บริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทาง การปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กร และประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) การให้บริการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 2) การให้บริการ โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) การให้บริการ โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ และ 4) การให้บริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยหรือมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จำแนกเป็น 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว จำนวน 63 คน 2) โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 182 คน 3) โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ จำนวน 80 คน และ 4) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน 75 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมทั้งสิ้น 10 วัน ระหว่างวันที่ 28 สิงหาคม ถึง 6 กันยายน 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้ 1) ประเพณีตักบาตรเทโว 2) โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ และ 4) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ 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 เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุง จึงจะส่งผลให้การวัดผลการใช้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

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

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

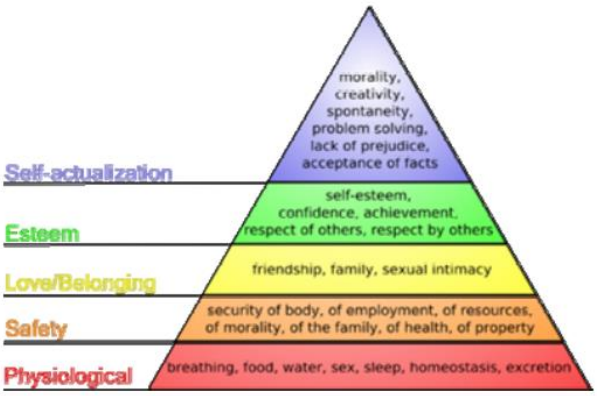
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญ จากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนอบตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูง เพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

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

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

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

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

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

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

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

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

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

ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27) ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

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

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

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

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

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respecful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการ เป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่ หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ ต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม 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 ทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งหมู่บ้านหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านไร่ดง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ถนนพรานกระต่าย-ลานกระบือ และอยู่ห่างจากอำเภอพรานกระต่าย ประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดกำแพงเพชร ประมาณ 30 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 43.12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,723 ไร่ โดยได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2539 โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือจด	ตำบลวังตะแบก อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศใต้จด	ตำบลเขาคีริส อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศตะวันออกจด	ตำบลคลองพิไกร อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
ทิศตะวันตกจด	ตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไป เป็นที่ราบลุ่มและเทลาดเอียงไปทางทิศใต้ของตำบล เลยตามแนวขึ้นไปทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือ และทางทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่มสม่ำเสมอ เหมาะแก่การทำนา

ภาพที่ 2.1 แสดงแผนที่หมู่ที่ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

1.3 ลักษณะของแหล่งน้ำ

<u>แหล่งน้ำธรรมชาติ</u>

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

<u>แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น</u>

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

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การทำเกษตร

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

2.1.1 โครงสร้างกระบวนการบริหารงานบุคคล

1) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จำนวน 4 คน

นายชอบ รอดกสิกรรม	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายสำรวย การะเวก	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายคะนอง หอมรื่น	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
นายสมใจ เดชะผล	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 8 คน

นายดำรง ไพโรจน์	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
นายสมนึก บดีรัฐ	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
นางสาวสมพร ขอนทอง	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1.2 หมู่บ้าน

มีจำนวน 8 หมู่บ้าน คือ

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	089-6433468
หมู่ที่ 5	บ้านคุยแขวน	นายชัยวัฒน์ บดีรัฐ	080-0283369
หมู่ที่ 6	บ้านวังถ้ำ	นายจวน รอดเขียว	089-6391273
หมู่ที่ 7	บ้านคุยบ้านโอง	นางอาริษา รอดกสิกรรม	091-1485337
หมู่ที่ 8	บ้ายคุยตาแข	นายจักกฤษ วงษ์เอี่ยม	081-6749714

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,621 คน แยกเป็นชาย 2,269 คน หญิง 2,352 คน จำนวนครัวเรือน 1,594 หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 107 คนต่อตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

(ข้อมูล ณ มกราคม 2566 จาก : งานทะเบียนราษฎรอำเภอพรานกระต่าย)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ปี 2566		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านนาป่าแดง	497	492	989	317
2	บ้านไร่ดง	411	396	807	279
3	บ้านคุยป้อม	286	305	591	187
4	บ้านไร่ปรือ	327	326	653	216
5	บ้านคุยแขวน	284	330	614	208
6	บ้านวังถ้ำ	93	125	218	109
7	บ้ายคุยบ้านโอง	278	268	546	197
8	บ้านคุยตาแข	93	110	203	81
รวม		**2,269**	**2,352**	**4,621**	**1,594**

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

4.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง

- โรงเรียนบ้านนาป่าแดง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1
- โรงเรียนบ้านไร่ดง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 2
- โรงเรียนบ้านคุยบ้านโอง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 3
- โรงเรียนบ้านคุยแขวน ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5

4.1.2 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 8 แห่ง (หมู่ที่ 1-8)

4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคุยป้อม จำนวน 1 แห่ง (หมู่ที่ 6)

4.3 อาชญากรรม

-

4.4 ยาเสพติด

-

4.5 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

มีป้อมตำรวจ จำนวน 1 แห่ง (หมู่ที่ 1)

4.6 มวลชนจัดตั้ง

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

4.7 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้ดำเนินการด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้

- การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง แสดงจำนวนและสภาพทางคมนาคมทางบก ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านนาป่าแดง
- ถนนคอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - กิโลเมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 4 สาย ระยะทาง 1.5 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 4 สาย ระยะทาง 15 กิโลเมตร

หมู่ที่ 2 บ้านไร่ดง
- ถนนคอนกรีต จำนวน 3 สาย ระยะทาง 680 เมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 3 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 2 สาย ระยะทาง 10 กิโลเมตร

หมู่ที่ 3 บ้านคุยป้อม
- ถนนคอนกรีต จำนวน 3 สาย ระยะทาง 300 เมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 3 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 2 กิโลเมตร

หมู่ที่ 4 บ้านไร่ปรือ
- ถนนคอนกรีต จำนวน 3 สาย ระยะทาง 355 เมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 2 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 3 กิโลเมตร

หมู่ที่ 5 บ้านคุยแขวน
- ถนนคอนกรีต จำนวน 1 สาย ระยะทาง 300 เมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 2 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 5 กิโลเมตร

หมู่ที่ 6 บ้านวังถ้ำ
- ถนนคอนกรีต จำนวน - สาย ระยะทาง - กิโลเมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 1.5 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 3 สาย ระยะทาง 3 กิโลเมตร

หมู่ที่ 7 บ้านคุยบ้านโอง
- ถนนคอนกรีต จำนวน 2 สาย ระยะทาง 578 เมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 1.5 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 5 กิโลเมตร

หมู่ที่ 8 บ้านคุยตาแข

- ถนนคอนกรีต จำนวน 1 สาย ระยะทาง 100 เมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 2 กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 2 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 8 หมู่บ้าน

5.3 การประปา

มีระบบประปาบาดาลครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 8 หมู่บ้าน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง มีพื้นที่ด้านการเกษตรรวมทั้งสิ้น 26,723 ไร่ จำนวน 827 ครัวเรือน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านนาป่าแดง

- พื้นที่การเกษตร จำนวน 5,350 ไร่
- พื้นที่นา จำนวน 4,850 ไร่
- พื้นที่อ้อย จำนวน - ไร่
- อื่น ๆ จำนวน 500 ไร่
- ผลิตภัณฑ์มลรวม จำนวน 8,971,200 บาท/ปี
- รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 50,964 ครัวเรือน/ปี

หมู่ที่ 2 บ้านไร่ดง

- พื้นที่การเกษตร จำนวน 2,523 ไร่
- พื้นที่นา จำนวน 1,600 ไร่
- พื้นที่อ้อย จำนวน 905 ไร่
- อื่น ๆ จำนวน 20 ไร่
- ผลิตภัณฑ์มลรวม จำนวน 8,956,650 บาท/ปี
- รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 50,528 ครัวเรือน/ปี

หมู่ที่ 3 บ้านคุยป้อม

- พื้นที่การเกษตร จำนวน 1,975 ไร่
- พื้นที่นา จำนวน 1,570 ไร่
- พื้นที่อ้อย จำนวน - ไร่

- อื่น ๆ จำนวน 405 ไร่
- ผลิตภัณฑ์มลรวม จำนวน 5,925,000 บาท/ปี
- รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 51,146 ครัวเรือน/ปี

หมู่ที่ 4 บ้านไร่ปรือ

- พื้นที่การเกษตร จำนวน 4,500 ไร่
- พื้นที่นา จำนวน 3,300 ไร่
- พื้นที่อ้อย จำนวน 450 ไร่
- อื่น ๆ จำนวน 750 ไร่
- ผลิตภัณฑ์มลรวม จำนวน 13,275,000 บาท/ปี
- รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 94,019 ครัวเรือน/ปี

หมู่ที่ 5 บ้านคุยแขวน

- พื้นที่การเกษตร จำนวน 3,800 ไร่
- พื้นที่นา จำนวน 2,950 ไร่
- พื้นที่อ้อย จำนวน - ไร่
- อื่น ๆ จำนวน 850 ไร่
- ผลิตภัณฑ์มลรวม จำนวน 11,020,000 บาท/ปี
- รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 83,960 ครัวเรือน/ปี

หมู่ที่ 6 บ้านวังถ้ำ

- พื้นที่การเกษตร จำนวน 938 ไร่
- พื้นที่นา จำนวน 850 ไร่
- พื้นที่อ้อย จำนวน - ไร่
- อื่น ๆ จำนวน 88 ไร่
- ผลิตภัณฑ์มลรวม จำนวน 2,298,100 บาท/ปี
- รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 41,481 ครัวเรือน/ปี

หมู่ที่ 7 บ้านคุยบ้านโอง

- พื้นที่การเกษตร จำนวน 2,900 ไร่
- พื้นที่นา จำนวน 2,450 ไร่
- พื้นที่อ้อย จำนวน - ไร่
- อื่น ๆ จำนวน 450 ไร่
- ผลิตภัณฑ์มลรวม จำนวน 9,280,000 บาท/ปี
- รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 71,053 ครัวเรือน/ปี

หมู่ที่ 8 บ้านคุยตาแข

- พื้นที่การเกษตร จำนวน 1,325 ไร่
- พื้นที่นา จำนวน 1,200 ไร่
- พื้นที่อ้อย จำนวน - ไร่
- อื่น ๆ จำนวน 125 ไร่
- ผลิตภัณฑ์มลรวม จำนวน 3,180,000 บาท/ปี
- รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน จำนวน 69,250 ครัวเรือน/ปี

6.2 การปศุสัตว์

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ประชาชนมีอาชีพเลี้ยงสัตว์ จำนวน 27 ครัวเรือน

6.3 การพาณิชยกรรมและบริการ

6.3.1 โรงสีขนาดเล็ก จำนวน 13 แห่ง

6.3.2 ปั๊มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 2 แห่ง

6.4 การท่องเที่ยว

-

6.5 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

6.5.1 กลุ่มออมทรัพย์	จำนวน 8 กลุ่ม
6.5.2 กลุ่มกองทุนหมุนเวียนฯ	จำนวน 8 กลุ่ม
6.5.3 กลุ่มแม่บ้าน	จำนวน 8 กลุ่ม
6.5.4 กลุ่ม อสม.	จำนวน 8 กลุ่ม
6.5.5 กลุ่มกองทุนสงเคราะห์ราษฎรในหมู่บ้าน	จำนวน 8 กลุ่ม
6.5.6 กลุ่มไม้กวาด	จำนวน 25 กลุ่ม
6.5.7 กลุ่มกองทุนข้าวประจำหมู่บ้าน	จำนวน 6 กลุ่ม
6.5.8 กลุ่มผู้ใช้น้ำ	จำนวน 6 กลุ่ม
6.5.9 กลุ่มโรงสีชุมชน	จำนวน 1 กลุ่ม
6.5.10 กลุ่มอาชีพสตรี	จำนวน 3 กลุ่ม

6.6 แรงงาน

-

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

❖ วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- วัดไร่ดง (วัดศรีชุมพรวชิราวาส) ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านไร่ดง
- วัดไร่ปรือวนาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านไร่ปรือ
- วัดรัตนปทุม (วัดคุยป้อม) ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านคุยป้อม

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

มีการจัดประเพณีตามเทศกาลต่าง ๆ ทุกปี เช่น ประเพณีรดน้ำผู้สูงอายุ ประเพณีออกพรรษา และกิจกรรมอื่น ๆ เช่น งานรัฐพิธีต่าง ตามความเหมาะสม

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

มีคลองธรรมชาติไหลผ่าน จำนวน 2 สาย คือ คลองวังบัวหลวง ไหลผ่านพื้นที่หมู่ที่ 8 บ้านคุยตาแข, หมู่ที่ 5 บ้านคุยแขวน, หมู่ที่ 7 บ้านคุยบ้านโอง, หมู่ที่ 4 บ้านไร่ปรือ, หมู่ที่ 3 บ้านคุยป้อม, หมู่ที่ 2 บ้านคุยป้อม, หมู่ที่ 6 บ้านวังถ้ำ และไหลมาบรรจบกับคลองวังบัวหลวงบริเวณหมู่ที่ 2 บ้านไร่ดง ผ่านตำบลวังตะแบกและไหลลงสู่แม่น้ำยม จังหวัดสุโขทัย

8.2 ป่าไม้

-

8.3 ภูเขา

-

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ส่วนมากเป็นดินร่วนปนทราย มีคลองธรรมชาติไหลผ่าน จำนวน 2 สาย เหมาะแก่การทำการเกษตร เช่น การทำนา ทำไร่ ฯลฯ และสามารถทำการเกษตรได้ตลอดปีในบางพื้นที่

8.5 อื่น ๆ

8.5.1 ข้อมูลพนักงานส่วนตำบล จำนวน 22 คน

สำนักปลัด จำนวน 7 คน

- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาโท

- หัวหน้าสำนักปลัด จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาโท
- หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาโท
    - นักทรัพยกรบุคคล จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาโท
    - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาโท
    - นักพัฒนาชุมชน จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาโท
    - นักจัดการงานทั่วไป จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาโท
    - เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
    - เจ้าพนักงานป้องกันฯ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

กองคลัง จำนวน 5 คน

- ผู้อำนวยการกองคลัง จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- นักวิชาการการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- เจ้าพนักงานพัสดุ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

กองช่าง จำนวน 4 คน

- ผู้อำนวยการกองช่าง จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- นายช่างโยธา จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- นายช่างไฟฟ้า จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปวส.

กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 6 คน

- ผู้อำนวยการกองการศึกษาศาสนาฯ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาโท
- นักวิชาการศึกษา จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- ครู จำนวน 4 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

8.5.2 ข้อมูลพนักงานจ้างตามภารกิจ/พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 16 คน

สำนักปลัด จำนวน 7 คน

☜ พนักงานจ้างตามภารกิจ

- ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันฯ จำนวน 2 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ม.6

☜ พนักงานจ้างทั่วไป

- ภารโรง จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ป.4
- คนงาน จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ม.3

กองคลัง จำนวน 1 คน

- ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

กองช่าง จำนวน 2 คน

- ผู้ช่วยช่างโยธา จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- พนักงานขับรถ จำนวน 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 4 คน

- ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 4 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

โครงการที่เสนอรับการประเมินความพึงพอใจ

โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ประจำปีงบประมาณ 2567
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

****

1. ชื่อโครงการ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ประจำปีงบประมาณ 2567

2. หลักการและเหตุผล

วันออกพรรษา ตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11 ซึ่งปีนี้ตรงกับวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2566 เป็นวันที่ภิกษุอยู่ประจำวัด หรืออยู่ประจำที่แห่งใดแห่งหนึ่งเป็นเวลาครบ 3 เดือน วันออกพรรษาเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “วันปวารณา” ซึ่งเป็นวันปวารณาของสงฆ์โดยตรง คือเป็นวันที่พระภิกษุต่างสามารถตักเตือนซึ่งกันและกันได้ และผู้ว่ากล่าวตักเตือนต้องมีความปรารถนาดีต่อผู้ที่ตนว่ากล่าวตักเตือน ส่วนพุทธศาสนิกชนก็ให้ความสำคัญ โดยถือเป็นวันพระ ต้องไปทำบุญตักบาตร ฟังเทศน์ รักษาศีล และมีประเพณีการตักบาตรเทโวโรหณะ ในวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ซึ่งตรงกับวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2566 คำว่า "เทโว" ย่อมาจาก"เทโวโรหนะ" แปลว่าการเสด็จจากเทวโลก การตักบาตรเทโวจึงเป็นการระลึกถึงวันที่พระพุทธองค์เสด็จกลับจากการโปรดพระพุทธมารดาในเทวโลก ประเพณีการทำบุญกุศลเนื่องในวันออกพรรษานี้ ทุกวัดในประเทศไทยจะมีพิธีเหมือนกันหมด จะผิดกันก็เพียงแต่สถานที่ ที่สมมติว่าเป็นสวรรค์ชั้นดาวดึงส์ เท่านั้น

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 67 (8) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดงานประเพณีต่าง ๆ จึงจัดทำโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ประจำปีงบประมาณ 2567 ขึ้น โดยมีกิจกรรมการตักบาตรเทโว ซึ่งจัดให้มีริ้วขบวนแห่สวยงาม มีพระภิกษุสงฆ์ร่วมเดินบิณฑบาตรข้าวสารอาหารแห้งในขบวนแห่ ซึ่งประชาชนจะมารอใส่บาตร ตรงบริเวณที่ริ้วขบวนผ่าน ซึ่งเป็นการระลึกถึงวันที่พระพุทธองค์ได้เสด็จลงมาจากเทวโลก ประชาชนต่างพร้อมใจกันมารับเสด็จและนำอาหารมาทำบุญตักบาตรเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง วัดในตำบลคุยบ้านโองทุกวัด และประชาชนตำบลคุยบ้านโอง จึงร่วมมือร่วมใจกันจัดงานประเพณีออกพรรษาทุกปี โดยมีกิจกรรมที่สำคัญคือการตักบาตรเทโว เพื่อเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามด้านศาสนาของชนชาวไทยวิถีพุทธที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันมาช้านานและกระทำกิจกรรมติดต่อกันมาทุก ๆ ปี ให้คงอยู่สืบไป โดยจัดให้มีกิจกรรมที่วัดในเขตตำบลคุยบ้านโองจำนวน 3 แห่ง คือวัดรัตนปทุม วัดไร่ดง และวัดไร่ปรือ

3. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อส่งเสริมศาสนาและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามให้อยู่คู่กับท้องถิ่นชาวไทยวิถีพุทธสืบไป

2. เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และการร่วมมือร่วมใจกัน ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วัด โรงเรียน ผู้นำในท้องถิ่น กลุ่มมวลชนต่าง ๆ และภาคประชาชน ตำบลคุยบ้านโอง

4. กลุ่มเป้าหมายและตัวชี้วัด

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

5. วิธีดำเนินการ

1. เสนอโครงการ เพื่อขออนุมัติดำเนินการ

2. ประชุมปรึกษาหารือถึงแนวทางในการจัดงานระหว่างผู้บริหาร อบต. ส.อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

3. ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบในการดำเนินงานแต่ละด้าน

4. ประสานงานในรายละเอียดการจัดงานกับผู้นำหมู่บ้าน วัด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

5. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในงานทั้งหมด

6. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ 2 วัน ในวันที่ 29-30 ตุลาคม 2566

7. สถานที่ดำเนินการ

7.1 วันอาทิตย์ที่ 29 ตุลาคม 2566 ณ วัดรัตนปทุม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ ตำบลคุยบ้านโอง

7.2 วันจันทร์ที่ 30 ตุลาคม 2566 ณ วัดไร่ปรือ หมู่ 4 และ วัดไร่ดง หมู่ 2 ตำบลคุยบ้านโอง

8. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

9. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2567 แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ งานศาสนาวัฒนธรรมท้องถิ่น งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย รายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการ ที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายงบรายจ่ายอื่น ๆ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ตั้งไว้ 100,000 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในโครงการประเพณีตักบาตรเทโว หน้า 79/95 ปรากฏในแผนพัฒนา 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 ข้อ 13/หน้า จำนวน 99,000.- บาท รายละเอียดค่าใช้จ่ายตามเอกสารแนบท้ายโครงการ

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง วัด โรงเรียน ผู้นำในท้องถิ่น กลุ่มมวลชนต่าง ๆ และภาคประชาชนตำบลคุยบ้านโอง ได้ร่วมกันจัดกิจกรรมการส่งเสริมศาสนาและรักษาศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป ซึ่งเป็นลักษณะการร่วมมือร่วมใจสมัครสมานสามัคคีกันในการทำงานระดับตำบล

โครงการแผนปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2567
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
****

1. ชื่อโครงการ โครงการแผนปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2567

2. หลักการและเหตุผล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามถนนสายหลักเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในเวลากลางคืนนั้น โดยสภาพที่ไฟทางจะต้องติดตั้งอยู่ภายนอกอาคาร จึงได้รับผลกระทบจากสภาพภูมิอากาศ เช่น ฝนตกฟ้าผ่า ประกอบกับการเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน และผลจากกระแสไฟฟ้าตก ทำให้ระบบไฟฟ้าสาธารณะเกิดการชำรุดเสียหายไม่สามารถให้แสงสว่างได้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 68 (2) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่5) พ.ศ.2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น และความในมาตรา 16 (4) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดภารกิจในการสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จึงจำเป็นจะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อให้มีไฟฟ้าแสงสว่างกับผู้ใช้เส้นทางคมนาคมในเวลากลางคืน

3.2 ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.3 ลดและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากท้องถนนในเวลากลางคืน

4. เป้าหมาย

4.1 ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 8 หมู่บ้าน ในเส้นทางคมนาคมในพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

5. วิธีดำเนินการ

5.1 สำรวจไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด

5.2 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ หรือจัดซื้อจัดจ้างบุคคลภายนอกดำเนินการ

5.3 เสนอโครงการเพื่อพิจารณาอนุมัติ

5.4 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมไฟสาธารณะ

6. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2567 จำนวน 8 หมู่บ้าน ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

8. งบประมาณ

งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จำนวนเงิน 200,000 บาท

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง มีการปรับปรุงระบบการทำงาน การลดขั้นตอนการทำงาน การบริหารจัดการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะชำรุด สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการได้เพิ่มขึ้น

9.2 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ โดยแสดงความคิดเห็นผ่านทางตู้รับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

9.3 ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการรับบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

9.4 ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้ง 8 หมู่บ้าน

โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ ประจำปี 2567
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
****

1. ชื่อโครงการ โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ ประจำปี 2567

2. หลักการและเหตุผล

ประเพณีสงกรานต์ถือเป็นวันขึ้นปีใหม่ของไทย ซึ่งยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมาแต่โบราณ และเป็นวัฒนธรรมประจำชาติที่งดงามฝังลึกอยู่ในชีวิตของคนไทย ชนชาวไทยถือเอาวันที่ 13 เมษายนของทุกปีเป็นวันมหาสงกรานต์ เป็นวันเริ่มวันขึ้นปีใหม่ของไทย รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของสถาบันครอบครัว จึงให้มีวันหยุดช่วงสงกรานต์ติดต่อกันหลายวันและให้เป็นวันครอบครัว พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ข้อ 11 มีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้เล็งเห็นความสำคัญของประเพณีสงกรานต์ที่ควรจะถือปฏิบัติ โดยเฉพาะประเพณีสรงน้ำพระและรดน้ำดำหัวขอพรผู้สูงอายุ ถือเป็นประเพณีแบบอย่างที่ปฏิบัติกันมาช้านาน ซึ่งส่งผลในด้านจิตใจกับผู้สูงอายุว่าลูกหลานยังให้ความสำคัญและไม่ทอดทิ้ง จึงควรทำเป็นแบบอย่างและรักษาไว้ให้ชนรุ่นหลังได้อนุรักษ์สืบทอดต่อกันไป เพราะสถาบันครอบครัวไทยเป็นสถาบันครอบครัวใหญ่ที่อยู่รวมกัน มีทั้งพ่อ-แม่, พี่-น้อง,ปู่-ย่า, ตา-ยาย เป็นสังคมแห่งความเอื้ออาทร มีความรัก ความผูกพันกัน ให้ความเคารพกตัญญูต่อผู้ใหญ่และผู้มีพระคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จึงได้จัดให้มีโครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ขึ้น ในวันที่ 14 เมษายน 2567 ณ วัดไร่ดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลคุยบ้านโอง โดยจะจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. กิจกรรมสรงน้ำพระสงฆ์และรดน้ำดำหัวขอพรผู้สูงอายุ
2. กิจกรรมการแสดงประกอบเพลงเทศกาลสงกรานต์
3. กิจกรรมการประกวดหนูน้อยสงกรานต์
4. กิจกรรมการละเล่นต่าง ๆ

3. วัตถุประสงค์โครงการ

3.1 เพื่อรณรงค์ปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนรุ่นหลัง เห็นคุณค่าของประเพณีสงกรานต์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีไทยสืบไป

3.2 เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสร่วมทำกิจกรรมกับลูกหลาน และเห็นว่าตนเองมีความสำคัญไม่ถูกทอดทิ้ง

3.3 เพื่อให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างทุกคน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนต่าง ๆ รวมถึงแม่บ้าน และประชาชนทั่วไปในเขตตำบลคุยบ้านโอง ได้ทำกิจกรรมร่วมกันในประเพณีสงกรานต์

4. เป้าหมาย

4.1 พระภิกษุสงฆ์ วัดไร่ดง

4.2 ตัวแทนผู้สูงอายุ ตำบลคุยบ้านโอง จำนวน 30 คน

4.3 ผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน

4.4 กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มแม่บ้าน ผู้นำชุมชนต่าง ๆ และประชาชนตำบลคุยบ้านโอง

4.5 เด็กและเยาวชน ประชาชนทั่วไปในเขตตำบลคุยบ้านโองและบริเวณใกล้เคียง

5. ระยะเวลาดำเนินงาน

วันที่ 14 เมษายน 2567

6. วิธีดำเนินการ

6.1 จัดประชุมปรึกษาหารือระหว่างคณะผู้บริหาร สมาชิก อบต. พนักงานส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำหมู่บ้านเพื่อจัดทำโครงการเสนอขออนุมัติดำเนินการ

6.2 ติดต่อผู้สูงอายุโดยการประสานงานผ่านผู้นำหมู่บ้านเพื่อแจ้งให้ผู้สูงอายุทราบถึงโครงการและรายละเอียดในการเข้าร่วมกิจกรรม

6.3 วางแผนดำเนินกิจกรรมและมอบหมายหน้าที่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ

6.4 จัดกิจกรรมตามโครงการที่วางแผนไว้

6.5 สรุปและรายงานผลการดำเนินกิจกรรม

7. สถานที่ดำเนินโครงการ

วัดรัตนปทุม ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

8. หน่วยงานรับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

9. งบประมาณดำเนินงาน

เบิกจ่ายจากข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ งานศาสนาวัฒนธรรมท้องถิ่น งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย รายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายงบรายจ่ายอื่นๆ โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายโครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ ตั้งไว้ 90,000.-บาท รายละเอียดค่าใช้จ่ายตามเอกสารแนบท้ายโครงการ

10. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประเพณีสงกรานต์ได้รับการอนุรักษ์และสืบทอดให้คงอยู่ต่อไปคู่ชาติไทย และคงไว้ซึ่งสถาบันครอบครัวไทย ซึ่งครอบครัวใหญ่ที่มีความผูกพันกันอย่างใกล้ชิด และเห็นคุณค่าและความสำคัญของสังคมระบบอาวุโส

โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
****

1. ชื่อโครงการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

2. หลักการและเหตุผล

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 13 และตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 13 ซึ่งตามระเบียบดังกล่าวได้กำหนดแนวทางและวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ สามารถจ่ายได้ 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 แม็คเย็บกระดาษ หมึกปริ้นเตอร์ จึงจัดทำโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ขึ้น

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

3.2 เพื่อลดขั้นตอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการให้กับประชาชนในตำบล

3.3 เพื่อดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

3.4 เพื่อเป็นการประหยัดและลดการใช้วัสดุสำนักงาน

4. เป้าหมาย

ผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน 874 คน จำนวน 8 หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

5. วิธีดำเนินการ

5.1 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

5.2 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ ให้ประชาชนทราบผ่านทางหอกระจายข่าว ติดประกาศหน้าที่ทำการ อบต. ติดประกาศ ณ สถานที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหมู่บ้าน

5.3 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 รายงานประเมินผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

6. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม 2566 ถึงเดือนกันยายน 2567

7. งบประมาณ ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการ

8. สถานที่ดำเนินการ

8.1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

8.2 ศูนย์ปฏิบัติการหมู่บ้าน/ ศาลาการเปรียญ/ อาคารอเนกประสงค์ จำนวน 8 หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

9. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

9.1 คณะผู้บริหาร และสมาชิกสภา อบต.คุยบ้านโอง

9.2 กำนันตำบลคุยบ้านโอง

9.3 ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่

9.4 พนักงานส่วนตำบล สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา อบต.คุยบ้านโอง

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

10.1 ได้เพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

10.2 ได้ลดขั้นตอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการให้กับประชาชนในตำบล

10.3 ลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

10.4 ลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน

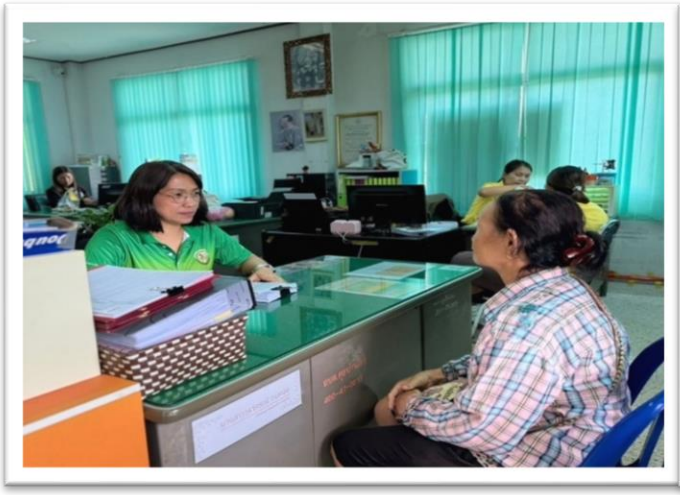
1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ประจำปีงบประมาณ 2567

2. โครงการแผนปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2567

3. โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ ประจำปี 2567

4. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวย-ความสะดวก 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 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วนอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้านการศึกษา พบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพ พบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4

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

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

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

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

ในด้านการให้คำแนะนำการปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจาก

ภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ

ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง 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 ผู้ที่มารับบริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

อรุณ ไชยนิตย์ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

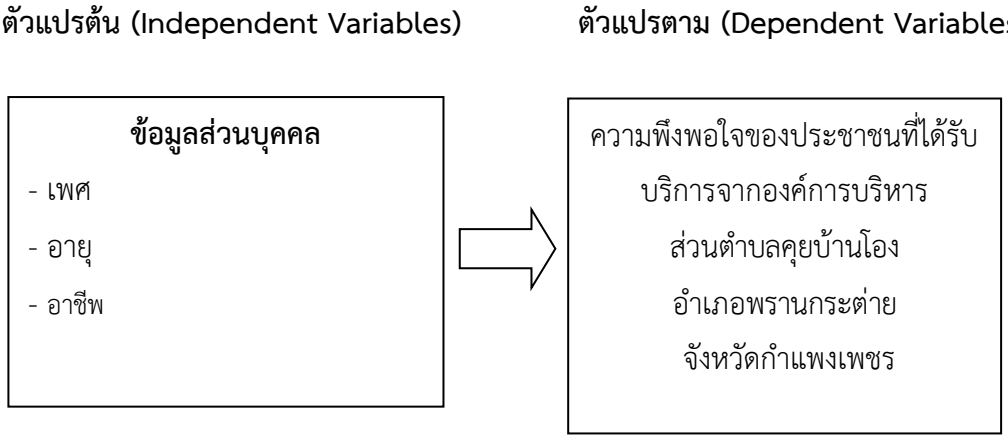
บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอน ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean : $\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการ

ให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงาน ดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.79) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.84) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.85) 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.78) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.82) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$= 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.81)

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ เป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยหรือมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จำแนกเป็น 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว จำนวน 63 คน 2) โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 182 คน 3) โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ จำนวน 80 คน และ 4) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน 75 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 งานบริการ ดังนี้ 1) การให้บริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว 2) การให้บริการ โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) การให้บริการโครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ และ 4) การให้บริการ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้พิการ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น

มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และพนักงานจ้างของโครงการฯ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 400 ชุดแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (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 2567 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่อาศัยหรือมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จำนวน 400 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงการ 4 งาน ดังนี้

2.1 โครงการประเพณีตักบาตรเทโว

2.2 โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

2.3 โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์

2.4 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

รายการ	โครงการประเพณีตักบาตรเทโว (N=63)		โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ (N=182)		โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ (N=80)		โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพฯ (N=45)		รวม (N=400)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
-ชาย	28	44.44	107	58.79	47	58.75	33	44.00	215	53.75
-หญิง	35	55.56	75	41.21	33	41.25	42	56.00	185	46.25
รวม	63	100.00	182	100.00	80	100.00	75	100.00	400	100.00
อายุ										
-ต่ำกว่า 20 ปี	9	14.29	9	4.95	9	11.25	0	0.00	33	8.25
-20-30 ปี	11	17.46	27	14.84	13	16.25	6	8.00	57	14.25
-31-40 ปี	14	22.22	35	19.23	15	18.75	9	12.00	73	18.75
-41-50 ปี	13	20.63	50	27.47	20	25.00	13	17.33	96	24.00
-51 ปีขึ้นไป	15	25.40	61	33.52	23	28.75	47	62.67	141	35.25
รวม	63	100.00	182	100.00	80	100.00	75	100.00	400	100.00
อาชีพ										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	14.29	8	4.40	8	10.00	4	5.33	29	7.25
-เกษตรกร	23	36.51	93	51.10	35	43.75	41	54.67	189	47.25
-ค้าขาย	7	11.11	15	8.24	12	15.00	11	14.67	45	11.25
-รับจ้าง	11	17.46	40	21.98	16	20.00	17	22.67	84	21.00
-อื่นๆ.....	13	20.63	26	14.29	9	11.25	2	2.67	53	13.25
รวม	63	100.00	182	100.00	80	100.00	75	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.25 และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 47.25

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 โครงการประเพณีตักบาตรเทโว

การสำรวจความพึงพอใจโครงการประเพณีตักบาตรเทโวในครั้งนี้ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้านและภาพรวม ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.84	0.37	96.83	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.83	0.46	96.51	มากที่สุด
รวม	4.84	0.39	96.83	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	96.51	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.78	0.61	95.65	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.84	0.37	96.83	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.81	0.47	96.19	มากที่สุด
รวม	4.81	0.46	96.27	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.37	96.83	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.81	0.62	96.19	มากที่สุด
รวม	4.84	0.46	96.72	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.84	0.45	96.83	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.83	0.42	96.51	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.43	96.19	มากที่สุด
รวม	4.83	0.43	96.51	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.83**	**0.44**	**96.58**	มากที่สุด
ระดับคะแนน	**10**	**-**	**10**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.83 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.14 ($\overline{X}$ = 4.86) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอนระเบียบวิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.83 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ และความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ คิดเป็นร้อยละ 96.51 ($\overline{X}$ = 4.83)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.27 ($\overline{X}$ =4.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.83 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.51 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\overline{X}$ = 4.78)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.72 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.14 ($\overline{X}$ = 4.86) รองลงมาคือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.83 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 96.19 ($\overline{X}$ = 4.81)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.51 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.83 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.51 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.19 ($\overline{X}$ = 4.81)

ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.83 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.72 ($\overline{X}$ = 4.84) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.27 ($\overline{X}$ = 4.81)

2.2 โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

การสำรวจความพึงพอใจโครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้านและภาพรวม ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.84	0.41	96.81	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.82	0.45	96.48	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.84	0.49	96.70	มากที่สุด
รวม	4.83	0.45	96.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.39	96.59	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.82	0.47	96.48	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.84	0.46	96.81	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.85	0.38	96.92	มากที่สุด
รวม	4.84	0.43	96.70	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.84	0.46	96.81	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.43	96.92	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.81	0.54	96.15	มากที่สุด
รวม	4.83	0.48	96.63	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.83	0.39	96.59	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.82	0.45	96.48	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.43	96.70	มากที่สุด
รวม	4.83	0.42	96.59	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.83**	**0.44**	**96.65**	มากที่สุด
ระดับคะแนน	**10**	**-**	**10**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การชี้แจงขั้นตอนระเบียบวิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.81 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.70 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.48 ($\overline{X}$ = 4.82)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.70 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.92 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.81 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.48 ($\overline{X}$ = 4.82)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.63 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.92 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.81 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\overline{X}$ = 4.81)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.70 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 96.48 ($\overline{X}$ = 4.82)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.70 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\overline{X}$ = 4.83) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\overline{X}$ = 4.83)

2.3 โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์

การสำรวจความพึงพอใจโครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.80	0.46	96.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.84	0.40	96.75	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.83	0.44	96.50	มากที่สุด
รวม	4.82	0.44	96.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.49	96.75	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.50	96.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.81	0.53	96.25	มากที่สุด
รวม	4.83	0.47	96.63	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.83	0.47	96.50	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.51	96.25	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.84	0.43	96.75	มากที่สุด
รวม	4.83	0.47	96.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.84	0.40	96.75	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.80	0.54	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.53	96.25	มากที่สุด
รวม	4.82	0.49	96.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.82**	**0.47**	**96.47**	มากที่สุด
ระดับคะแนน	**10**	**-**	**10**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.42 ($\overline{X}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.63 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) รองลงมาคือ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\overline{X}$ = 4.84) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\overline{X}$ = 4.81)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\overline{X}$ = 4.81)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.33 ($\overline{X}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\overline{X}$ = 4.81) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.47 ($\overline{X}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.63 ($\overline{X}$ = 4.83) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.33 ($\overline{X}$ = 4.82)

2.4 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

การสำรวจความพึงพอใจโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ในการประเมินครั้งนี้ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการฯ	4.83	0.38	96.53	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.87	0.38	97.33	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ	4.81	0.39	96.27	มากที่สุด
รวม	4.84	0.38	96.71	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.56	96.27	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง	4.80	0.46	96.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.42	96.53	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด
รวม	4.82	0.47	96.40	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.87	0.38	97.33	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.48	96.53	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
รวม	4.83	0.45	96.62	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.81	0.56	96.27	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.53	96.53	มากที่สุด
รวม	4.84	0.48	96.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.83**	**0.45**	**96.33**	มากที่สุด
ระดับคะแนน	**10**	**-**	**10**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.71 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.33 ($\overline{X}$ = 4.87) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.53 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.27 ($\overline{X}$ = 4.81)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.53 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.62 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.33 ($\overline{X}$ = 4.87) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 96.53 ($\overline{X}$ = 4.83) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.53 ($\overline{X}$ = 4.83) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.27 ($\overline{X}$ = 4.81)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.33 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.71 ($\overline{X}$ = 4.84) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

โดยในการประเมินสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

รายการ	ด้านกระบวนการฯ	ด้านเจ้าหน้าที่ฯ	ด้านสถานที่ฯ	ด้านช่องทางการให้บริการ	รวมเฉลี่ย	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว	4.84	4.81	4.84	4.83	4.83	96.58	มากที่สุด
2. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.83	4.84	4.83	4.83	4.83	96.65	มากที่สุด
3. โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์	4.82	4.83	4.83	4.82	4.82	96.47	มากที่สุด
4. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.84	4.82	4.83	4.84	4.83	96.63	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.83	4.82	4.83	4.83	**4.83**	96.58	**มากที่สุด**
ร้อยละระดับความพึงพอใจ	96.65	96.50	96.62	96.56	96.58	**96.58**	**มากที่สุด**
ระดับคะแนน	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 ($\overline{X}$ = 4.83)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่าง ๆ

จากการลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัย และใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองนั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว
   - เป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามทางด้านศาสนาของชนชาวไทยวิถีพุทธให้คงอยู่สืบไป
2. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
   - ประชาชนภายในตำบลคุยบ้านโองมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
   - เป็นการลดการเกิดอุบัติเหตุในเวลากลางคืน
3. โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์
   - เป็นการปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนรุ่นหลัง เห็นคุณค่าของประเพณีสงกรานต์ และเพื่อเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีของไทยสืบไป
   - เพื่อให้ลูกหลานเห็นคุณค่าความสำคัญของผู้สูงอายุ โดยไม่ทอดทิ้งผู้สูงอายุ
4. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ
   - เป็นการลดขั้นตอนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตตำบลคุยบ้านโอง
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
   - ต้องการกล้องวงจรปิด เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุบ่อยมาก
   - ควรมีการพ่นยากันยุงให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน และบริเวณที่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 2) โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ และ 4) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.56 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.40 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 36.51

2. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.79 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.52 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 51.10

3. โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.75 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 43.75

4. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.67 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54.67

5. งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.25 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 47.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 ($\overline{X}$ = 4.83)

2. โครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\overline{X}$ = 4.83)

3. โครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.47 ($\overline{X}$ = 4.82)

4. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.63 ($\overline{X}$ = 4.83)

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 ($\overline{X}$ = 4.83) ทั้งนี้ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธ และวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพออยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 95 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดี จึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่าง ๆ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินผลกระทบ ความต้องการจำเป็น หรือความคุ้มค่าของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่าง ๆ และใช้ในการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

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

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

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

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

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

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

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 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**. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** , พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

บรรณานุกรม(ต่อ)

ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** รายงานวิจัย.

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

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

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555**. http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).

อรุณ ไชยนิตย์. (2563).**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด 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

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่ายจังหวัดกำแพงเพชร

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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว

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 บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว

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 อำเภอพรานกระต่ายจังหวัดกำแพงเพชร

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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

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 บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

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 อำเภอพรานกระต่ายจังหวัดกำแพงเพชร

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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์

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 บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสืบสานงานประเพณีสงกรานต์

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 อำเภอพรานกระต่ายจังหวัดกำแพงเพชร

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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

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 บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

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