รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประจำปี ๒๕๖๙

องค์การบริการส่วนตำบลคุยบ้านโอง
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัย “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2569” ได้เสร็จสิ้นลงด้วยความเรียบร้อย อันเนื่องมาจากการสนับสนุน ความร่วมมือ และความอนุเคราะห์จากหลายภาคส่วน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล คณะสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนพนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุนเอื้อเฟื้อข้อมูล และคำแนะนำอันมีคุณค่าตลอดการดำเนินการวิจัย

ในโอกาสนี้ ขอขอบคุณ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม และกรุณาให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้

ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายว่า ผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางสำคัญในการกำหนดนโยบายและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

คณะผู้ทำการศึกษาสำรวจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
กันยายน 2569

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2569” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มเป้าหมายคือประชาชนที่อยู่อาศัยหรือมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง และเคยรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 368 คน และดำเนินการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เคยรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.54 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.52 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.05

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.43 ($\bar{X}$= 4.82) ระดับคะแนน 10 เมื่อจำแนกตามประเภทของงานบริการ พบว่า:

1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.29 ($\bar{X}$=4.81) ระดับคะแนน 10

2) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$=4.82) ระดับคะแนน 10

3) โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.52 ($\bar{X}$=4.83) ระดับคะแนน 10

4) โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.41 ($\bar{X}$=4.82) ระดับคะแนน 10

สารบัญ

บทที่		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ก
	บทสรุปผู้บริหาร	ข
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมา	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
	ขอบเขตการประเมิน	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	6
	แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	11
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง	15
	โครงการ/กิจกรรมที่เสนอขอรับการประเมินความพึงพอใจ	22
	ภาพกิจกรรมที่เสนอขอรับการประเมินความพึงพอใจ	31
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
	กรอบแนวคิดการวิจัย	39
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	40
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	40
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	41
	การวิเคราะห์ข้อมูล	41
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	43
	ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
	ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
	ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่าง ๆ	58
5	**สรุปผล และข้อเสนอแนะ**	60
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	60

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ **หน้า**

อภิปรายผล..... 62
ข้อเสนอแนะ..... 63

บรรณานุกรม..... 64

ภาคผนวก..... 70
ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล..... 71
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ..... 73

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1	แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร.....	43
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว 4 ด้าน และภาพรวม.....	47
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 4 ด้าน และภาพรวม	49
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของโครงการแข่งขันกีฬาในตำบล ผู้รับบริการ 4 ด้าน และภาพรวม	52
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง 4 ด้าน และภาพรวม	54
4.6	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง.....	57

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์..... 8

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

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมา

การบริหารส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีจุดเริ่มต้นจากแนวคิดการกระจายอำนาจทางการปกครองจากรัฐส่วนกลางสู่ท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองอย่างสอดคล้องกับความต้องการในแต่ละพื้นที่ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2563: 7) ทั้งนี้ รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นอย่างเป็นระบบในสมัยรัชกาลที่ 5 ด้วยการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ เมื่อ พ.ศ. 2448 ถือเป็นต้นแบบแรกขององค์การบริหารท้องถิ่นในประเทศไทย (กระทรวงมหาดไทย, 2562: 11)

ต่อมาได้มีการพัฒนาและขยายรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความหลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และล่าสุดคือองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะและบริหารงบประมาณได้อย่างมีอิสระ (สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2565: 3)

ที่ผ่านมา ก่อนการปฏิรูประบบการบริหารราชการในครั้งใหญ่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทจำกัดอยู่เพียงในกิจกรรมขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บและกำจัดขยะ การดูแลความสะอาดถนนหรือท่อระบายน้ำ ซึ่งถือเป็นภารกิจรองจากส่วนราชการระดับภูมิภาคที่มีบทบาทหลักในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา สาธารณสุข และเศรษฐกิจท้องถิ่น

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในโครงสร้างและบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยเกิดขึ้นอย่างชัดเจนภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของระบบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะในมิติของการกระจายอำนาจ (Decentralization) จากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น ภายใต้แนวคิดที่มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นสามารถจัดการตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ของตนได้อย่างแท้จริง (จรัส สุวรรณมาลา, 2541: 1)

รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวกำหนดให้มีการแบ่งบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนระหว่างองค์กรปกครองส่วนกลางและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณะในระดับชุมชนเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่ส่วนราชการระดับกลางและภูมิภาคทำหน้าที่สนับสนุน ให้คำปรึกษา และกำกับดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งถือเป็นการลดอำนาจจากส่วนกลางและเพิ่มความเป็นอิสระให้ท้องถิ่นมีสิทธิตัดสินใจในกิจการของตน (นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ, 2541: 13)

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ได้เกิดการโอนภารกิจสำคัญจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นจำนวนมาก ทั้งในด้านการศึกษา การสาธารณสุข และการบริหารทรัพยากรท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับพื้นที่ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2543: 5–7)

องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. ถูกจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากนโยบายการกระจายอำนาจหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2534 โดยมีเจตนารมณ์ในการยกระดับบทบาทของสภาตำบลเดิมให้เป็นองค์กรที่มีสถานะนิติบุคคลและสามารถบริหารงานอย่างอิสระ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563 : 4)

อบต. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาและให้บริการแก่ประชาชนในระดับตำบล ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเติมเต็มบทบาทของรัฐในระดับพื้นที่ (สถาบันพระปกเกล้า, 2564 : 22)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีเขตพื้นที่ดูแลในระดับตำบล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ชนบทหรือกึ่งชนบท โดยมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ การวางแผนพัฒนา การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสาธารณูปโภค การจัดเก็บภาษีท้องถิ่น รวมถึงการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การศึกษา และสุขอนามัย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565 : 9)

ในเชิงบทบาท องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ทำให้สามารถสะท้อนปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นเวทีในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในระดับรากหญ้าผ่านกิจกรรมของสภาท้องถิ่น และการจัดทำแผนพัฒนาตำบลแบบมีส่วนร่วม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563 : 18)

หนึ่งในแนวคิดสำคัญที่สะท้อนถึงพัฒนาการของการบริหารภาครัฐยุคใหม่คือ "แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่" (New Public Management: NPM) ซึ่งเน้นการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพแบบภาคเอกชน โดยถือว่าประชาชนคือ “ลูกค้า” ที่รัฐต้องให้บริการด้วยความพึงพอใจสูงสุด (Hood, 1991 : 5) แนวคิด NPM ส่งเสริมให้รัฐยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ โดยเน้นผลสัมฤทธิ์ ความโปร่งใส การวัดผล การจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และการมีทางเลือกให้แก่ประชาชน

นอกจากนี้ ความรับผิดชอบตำบลคุยบ้านโองของภาครัฐไม่เพียงจำกัดอยู่ที่การให้บริการ แต่ยังรวมถึง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การตัดสินใจทางการเมือง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของ “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) โดยเฉพาะการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมิน และตรวจสอบการทำงานของภาครัฐในทุกระดับ (UNESCAP, 2009 : 8) ดังนั้น การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในยุคปัจจุบัน จึงต้องสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเชิงรุก การใช้กลไกความร่วมมือ และการปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เพื่อเป็นองค์กรที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประชาชนไว้วางใจอย่างแท้จริง

บริบทพื้นที่และการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง มีพื้นที่ประมาณ 43.12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,723 ไร่

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองได้จัดทำโครงการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อรองรับการประเมินประสิทธิภาพองค์กร

ตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2567 : 12) ซึ่งการประเมินดังกล่าวถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดตาม มิติที่ 2: คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการดำเนินงานและสำรวจความพึงพอใจใน 4 บริการสำคัญ ได้แก่ 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 2) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) โครงการแข่งขันกีฬาในตำบล 4) โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการดังกล่าว ไม่เพียงแต่ช่วยสะท้อนคุณภาพของบริการภาครัฐระดับฐานรากเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการตรวจสอบถ่วงดุลอย่างสร้างสรรค์ อันเป็นหัวใจของการบริหารท้องถิ่นสมัยใหม่ (สุภาวดี หาญเมธี, 2564 : 112) นอกจากนี้ แนวโน้มการพัฒนาระบบราชการในระดับท้องถิ่นยังมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลเป็นฐาน (data-driven governance) เพื่อการตัดสินใจที่โปร่งใสและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองสามารถใช้ผลการประเมินนี้เพื่อปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเชิงระบบและบุคลากร (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565 : 23)

ดังนั้น การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองตามโครงการต่าง ๆ และการประเมินผลจากประชาชนผู้รับบริการนั้น เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของภาครัฐในระดับพื้นที่ และเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับหลักการ “ภาครัฐเพื่อประชาชน” ซึ่งได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องจากภาครัฐส่วนกลาง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 2) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) โครงการแข่งขันกีฬาในตำบล 4) โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยหรือมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน แบ่งเป็น 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 93 คน 2) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 90 คน 3) โครงการแข่งขันกีฬาในตำบล 94 คน 4) โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง 91 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมทั้งสิ้น 15 วัน ระหว่างวันที่ 2 กันยายน ถึง 16 กันยายน 2569

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ เป็นความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยงานบริการ 4 งาน คือ 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 2) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล 4) โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะช่วยให้ทราบความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการ

2. ผลการศึกษาจะช่วยชี้ให้เห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ช่วยสนับสนุนการวางแผนและกำหนดนโยบายสาธารณะที่ตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญในการศึกษาด้านจิตวิทยา การบริหารและการบริการ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดถึงการตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายในสถานการณ์หนึ่ง ๆ อย่างมีนัยสำคัญ Good (1973 : 320) อธิบายว่า ความพึงพอใจคือสภาพหรือคุณภาพที่สะท้อนระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเกิดจากความสนใจและทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ โดยเน้นว่าทัศนคติของบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความพึงพอใจอย่างมีนัยยะ ในทำนองเดียวกัน Vroom (1990 : 90) เสนอว่า ความพึงพอใจคือผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือประสบการณ์หนึ่ง ๆ และเมื่อบุคคลได้รับประสบการณ์ที่ตรงกับความคาดหวัง จะก่อให้เกิดทัศนคติในทางบวก ในทางตรงกันข้าม หากประสบการณ์นั้นไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง ย่อมนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ซึ่งสะท้อนออกมาเป็นทัศนคติในทางลบ

สำหรับ Cowell (1986 : 221) ขยายความถึงมิติของความพึงพอใจในบริบทของการให้บริการ โดยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการและปัจจัยทางจิตวิทยาของผู้รับบริการเอง เช่น ความคาดหวัง ความเชื่อ ประสบการณ์ที่ผ่านมา และระดับความต้องการในแต่ละบุคคล การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการจึงจำเป็นต้องใช้เครื่องมือและวิธีการที่หลากหลาย โดย Cowell ได้แนะนำวิธีการวัดความพึงพอใจไว้สามวิธีหลัก ได้แก่

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด เพราะสามารถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้อย่างมีระบบ โดยคำถามอาจครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ เช่น คุณภาพของบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกจากผู้รับบริการ โดยเฉพาะในด้านทัศนคติและความรู้สึกส่วนตัว วิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญของผู้สัมภาษณ์ในการตั้งคำถามและกระตุ้นให้ผู้ตอบเปิดเผยความคิดเห็นที่แท้จริง

3) การสังเกต เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้รับบริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการรับบริการ เช่น การสังเกตสีหน้า กิริยา ความถี่ในการกลับมาใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งหากดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน จะช่วยให้สามารถประเมินระดับความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ กิติมา ปรีดีดิลก (2544 : 321) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกด้านบวกและมีแรงเสริมในการดำเนินพฤติกรรมต่อไป ในแง่ของความหมายโดยทั่วไป พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "พอใจ" ว่าหมายถึง “สมใจ ชอบใจ เหมาะ” ส่วน “พึงใจ” หมายถึง “พอใจ ชอบใจ” ซึ่งสะท้อนถึงสภาวะจิตใจที่รู้สึกดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ จิตใจ หรือสังคม และเป็นความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ความเข้าใจในแนวคิดนี้มีความสำคัญในการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

หนึ่งในทฤษฎีที่ได้รับความนิยมและถูกอ้างถึงอย่างแพร่หลายในด้านจิตวิทยาและการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งได้รับการพัฒนาโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยแบรนดีส์ สหรัฐอเมริกา (Maslow, 1970 : 35; ประสาท อิศรปรีดา, 2552 : 310-312) ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่หลากหลายและซับซ้อน ซึ่งความต้องการเหล่านี้มีการจัดลำดับเป็นขั้น ๆ จากพื้นฐานที่สุดไปสู่ความต้องการในระดับสูงสุด

มาสโลว์เสนอว่า ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นเรียงตามระดับความสำคัญ และความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะสามารถกระตุ้นหรือเป็นแรงจูงใจต่อพฤติกรรมได้ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะหมดบทบาทในการกระตุ้นพฤติกรรม (Maslow, 1970 : 38) ในกรอบแนวคิดหลักของทฤษฎีนี้ มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1) มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ความต้องการเหล่านี้มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรม และเป็นแรงผลักดันในการกระทำต่าง ๆ

2) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการขั้นสูง ซึ่งหมายความว่า มนุษย์จะไม่แสวงหาความต้องการในระดับสูง หากความต้องการพื้นฐานยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3) เมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมุ่งแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป (ประสาท อิศรปรีดา, 2552 : 311)

ทฤษฎีของมาสโลว์ไม่เพียงแต่ช่วยให้เราเข้าใจแรงจูงใจเบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์เท่านั้น แต่ยังถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายบริบท เช่น การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบระบบการเรียนการสอน ตลอดจนการให้บริการในภาคส่วนต่าง ๆ ที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้คน มาสโลว์ได้จัดกลุ่มความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมักถูกนำเสนอในรูปของพีระมิดเพื่อแสดงลำดับขั้นจากล่างขึ้นบน ดังนี้

ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1: ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน ซึ่งเป็นแรงผลักดันในระดับชีวภาพ หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการครองชีพ เช่น สามารถซื้ออาหาร จ่ายค่าเช่าที่อยู่อาศัย และดูแลสุขภาพพื้นฐานได้ ความต้องการในระดับนี้จะได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้พนักงานมีพลังในการทำงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด อากาศถ่ายเท ความสว่าง และการเข้าถึงบริการสุขภาพพื้นฐาน ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยตอบสนองความต้องการในระดับนี้ (Maslow, 1943 : 373)

ลำดับที่ 2: ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เมื่อความต้องการพื้นฐานทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมองหาความมั่นคงในชีวิต เช่น ความปลอดภัยในที่ทำงาน การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบที่ยุติธรรม และการมีสหภาพแรงงาน การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปราศจากอันตรายทั้งทางกายภาพและจิตใจ ตลอดจนการมีตำแหน่งงานที่มั่นคง ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้แก่พนักงาน (Maslow, 1943 : 374)

ลำดับที่ 3: ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อมนุษย์รู้สึกมั่นคงแล้ว ความต้องการทางสังคมจะมีบทบาทมากขึ้น เช่น ความรัก มิตรภาพ การได้รับการยอมรับจากกลุ่ม หรือการมีโอกาสเข้าสังคม การจัดกิจกรรมในองค์กรที่ส่งเสริม

การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น การสังสรรค์ การทำงานเป็นทีม หรือกิจกรรมสร้างความสามัคคี จะช่วยตอบสนองความต้องการในลำดับนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Maslow, 1943 : 375)

ลำดับที่ 4: ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs)

ความต้องการในระดับนี้เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพจากผู้อื่น การยอมรับในศักยภาพ ความภูมิใจในตนเอง และสถานภาพในองค์กร เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การได้รับคำชมเชย การมีบทบาทในการตัดสินใจในงาน และการได้รับมอบหมายภารกิจสำคัญ ทั้งหมดนี้ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ความมั่นใจ และภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้อื่น (Maslow, 1943 : 376)

ลำดับที่ 5: ความต้องการเติมเต็มศักยภาพตนเอง (Self-actualization Needs)

เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เช่น การทำงานที่ท้าทาย การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะด้านอย่างเต็มที่ การมีอิสระในการแสดงออก และการเติบโตในสายอาชีพ ความต้องการนี้มีความซับซ้อนและลึกซึ้งที่สุด โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่องค์กรต่าง ๆ พยายามออกแบบนโยบายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการพัฒนาอย่างยั่งยืนของพนักงาน (Maslow, 1943 : 377)

ดังนั้นกล่าวได้ว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ยังคงมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในการวางกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน การเข้าใจลำดับความต้องการของมนุษย์ช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบระบบค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงาน และโอกาสในการเติบโตได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในแต่ละระดับ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน (Robbins & Judge, 2019 : 122)

มาสโลว์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency Needs) ซึ่งจัดเป็นความต้องการระดับต่ำ เช่น ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย และอีกกลุ่มหนึ่งคือ ความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มชีวิต ซึ่งจัดเป็นความต้องการระดับสูง

มาสโลว์อธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองอย่างดีแล้ว จะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขในการจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป

แม้ผลวิจัยในภายหลังจะไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของเขา ยังคงเป็นแนวคิดพื้นฐานที่ใช้ในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะหลัง ๆ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการใหม่ในขั้นที่สูงขึ้นก็จะเกิดขึ้นต่อไป ความสำคัญของความต้องการแต่ละขั้นต่อบุคคลอาจแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายผ่าน สองหลักการสำคัญ ได้แก่:

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle)

ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันที่บุคคลเผชิญอยู่เป็นประจำ จะทำให้ความต้องการในระดับต่ำที่เคยเป็นแรงจูงใจนั้นไม่สามารถกระตุ้นพฤติกรรมได้อีก คนกลุ่มนี้จะเกิดความเคยชินกับสภาพแวดล้อมที่ขาดแคลน และรู้สึกพึงพอใจหรือยอมรับในสภาพที่เป็นอยู่

2) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle)

ความต้องการของมนุษย์จะพัฒนาไปตามลำดับจากความต้องการระดับต่ำไปสู่ระดับที่สูงกว่า โดยจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการในระดับล่างได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ หากบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้นได้เนื่องจากมีอุปสรรค ก็อาจเกิดความท้อถอย ยอมรับสภาพ และหยุดพยายามที่จะก้าวไปข้างหน้า

ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับหนึ่งแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงขึ้น แต่หากมีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเต็มที่ บุคคลนั้นอาจหยุดแสวงหาและยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ อย่างไรก็ตาม หากความต้องการในระดับล่างได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่แล้ว ความต้องการระดับถัดไปจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งไปถึงระดับสูงสุดคือ การเติมเต็มตนเอง (Self-actualization)

ในด้านอารมณ์และความรู้สึก มนุษย์ยังมีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของ เชลลีย์ (Shelley) ซึ่งกล่าวถึงความรู้สึกสองแบบ ได้แก่ ความรู้สึกในทางบวก และ ความรู้สึกในทางลบ โดยความรู้สึกทุกประเภทของมนุษย์สามารถจัดอยู่ในสองกลุ่มนี้

ความรู้สึกทางบวก หมายถึง ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข และมีลักษณะเป็นระบบย้อนกลับ กล่าวคือ ความสุขสามารถสร้างความสุขเพิ่มเติมได้อีก เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, 2544 : 26–27)

ระบบความพอใจ (Satisfaction System) หมายถึง โครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกทั้งสาม ได้แก่ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ และความรู้สึกทางบวกนี้สามารถส่งเสริมให้เกิดความพอใจได้หลากหลายรูปแบบ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกพอใจในมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) ซึ่งการวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการและสามารถสร้างความสุขให้แก่บุคคลได้มากที่สุด

นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ยังถือเป็นทรัพยากรสำคัญของระบบความพึงพอใจอีกด้วย ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม จึงเป็นการตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพอย่างไร จึงจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับ “การบริการ” มีการอธิบายและให้ความหมายที่หลากหลายโดยนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งล้วนสะท้อนถึงลักษณะเฉพาะของการบริการที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในบริบทต่าง ๆ

Gronroos (1990 : 99) ได้นิยามการบริการว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่ไม่อาจจับต้องได้ (intangible activities) โดยทั่วไปเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือระหว่างลูกค้ากับระบบการบริการขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดหรือคลี่คลายปัญหาของลูกค้า ทั้งนี้ การบริการไม่ได้เกิดจากสินค้าเพียงอย่างเดียว แต่เป็นผลของกระบวนการและประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากระบบบริการโดยรวม ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของ “ประสบการณ์ของลูกค้า” (customer experience) เป็นหัวใจของการบริการที่มีคุณภาพ

ในทำนองเดียวกัน Kotler (1990: 473) ได้ให้นิยามว่าการบริการคือกิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง โดยกิจกรรมนั้นมีลักษณะไม่สามารถจับต้องได้และไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของสินค้าหรือสิ่งใด ๆ ทั้งนี้ การบริการอาจจะเกิดร่วมกับสินค้าที่มีตัวตนหรือไม่ก็ได้ แสดงให้เห็นว่าการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์เชิงวัตถุ โดยเน้นมิติของ “การเข้าถึง” และ “ประสบการณ์” มากกว่าความเป็นเจ้าของ

Verma (1986 : 1) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่ดี โดยเสนอว่า “การเข้าถึงบริการ” (accessibility of service) ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการส่งมอบบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาโดย Penchansky และ Thomas ซึ่งได้จัดองค์ประกอบของการเข้าถึงไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) หมายถึง การมีปริมาณและประเภทของบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งชี้ถึงความจำเป็นของการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงทำเลที่ตั้งและระบบการเดินทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่และกระบวนการที่เอื้อต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ชั่วโมงให้บริการ ความยืดหยุ่นของขั้นตอนต่าง ๆ

4. ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ (Affordability) ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับรายได้และโครงสร้างราคาของบริการที่ไม่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึง

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ครอบคลุมทั้งในด้านของมาตรฐานการให้บริการและลักษณะของผู้ให้บริการ ซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสังเคราะห์ได้ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่เน้นด้านกระบวนการหรือเนื้อหาของบริการเท่านั้น แต่ยังต้องพิจารณาถึงปัจจัยด้านความสัมพันธ์ การเข้าถึง และความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละมิติ ดังที่ Berry (1983 : 25) เสนอว่า “การบริการที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ”

สำหรับ พิทยา บวรวัฒนา (2548 : 22–23) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพไม่ควรเป็นการให้บริการด้วยอคติ หรือเอื้อประโยชน์ให้เฉพาะบุคคลที่มีความคุ้นเคยส่วนตัว แต่ควรยึดหลักกฎระเบียบที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและมีเหตุผลรองรับในทุกการกระทำ อันสอดคล้องกับแนวคิดของแม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมของข้าราชการในระบบราชการควร “ปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion) อันเป็นหลักการสำคัญของระบบราชการที่เน้นความเป็นกลาง (Weber, อ้างใน พิทยา, 2548 : 23)

ในแง่นิยาม “บริการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ หรือการให้ความสะดวกแก่ผู้อื่น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นกิจกรรมที่ส่งต่อคุณค่าหรือประสบการณ์ที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาถึง “คุณภาพการให้บริการ” วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543 : 14–15) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นความสามารถของการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจ หากการบริการสามารถตอบโจทย์และความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ถือได้ว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพในมุมมองของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) ได้ขยายความแนวคิดนี้ โดยชี้ว่า คุณภาพของการบริการนั้นขึ้นอยู่กับ “ทัศนคติ” ที่ผู้รับบริการมีต่อบริการนั้น ๆ กล่าวคือ หากบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามประสบการณ์และมุมมองของแต่ละบุคคล

อีกหนึ่งแนวคิดที่น่าสนใจคือจากงานของพรรณี ชุติวัฒนธาดา (2557) ซึ่งให้ความหมายของ “การบริการ” ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย โดยมีรากฐานจาก “จิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร และมีความยุติธรรม” ซึ่งคุณลักษณะของการบริการที่ดีนั้นไม่ได้จำกัดเพียงพฤติกรรมภายนอกเท่านั้น แต่ยังแฝงไว้ด้วยเจตคติและจิตวิญญาณของการเป็นผู้ให้ที่แท้จริง

และ พรรณี (2557) ยังได้เสนอคำว่า “SERVICE” ให้เป็นตัวแทนขององค์ประกอบสำคัญของการบริการที่ดี ได้แก่

S : Smiling & Sympathy (ยิ้มแย้มและเข้าอกเข้าใจ)

E : Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

R : Respectful (ให้เกียรติ)

V : Voluntariness Manner (บริการด้วยความเต็มใจ)

I : Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ขององค์กร)

C : Courtesy (มีไมตรีจิต) และ

E : Enthusiasm (กระตือรือร้น)

องค์ประกอบเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า การบริการที่ดีไม่ใช่เพียงการทำหน้าที่ แต่คือการสื่อสารผ่านท่าทีและจิตสำนึก ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความใส่ใจและคุณค่าในตนเอง อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริง การให้บริการอาจต้องเผชิญกับข้อจำกัด เช่น จำนวนผู้รับบริการที่มาก ความหลากหลายของความต้องการ หรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการจัดการ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในทำนองเดียวกัน วศิน อิงคพัฒนากุล (2557 : 73) ได้เสนอคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ให้บริการที่ดีไว้ 7 ประการ ภายใต้แนวคิด M-A-T-C-H-E-S ซึ่งแต่ละตัวอักษรแทนคุณลักษณะสำคัญที่ผู้ให้บริการควรมีเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการในทุกระดับ ดังนี้

1. Management (M): ความสามารถในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบริบทของการบริการที่ต้องเผชิญกับปัจจัยแวดล้อมมากมาย ทั้งที่ส่งเสริมและขัดขวาง เช่น เวลาระยะทาง หรือทรัพยากรงบประมาณ ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมและปรับตัวต่อปัจจัยเหล่านี้ได้อย่างยืดหยุ่น ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับหลักของการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ที่เน้นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อการตัดสินใจที่มีคุณภาพ (วศิน, 2557 : 73; Mintzberg, Ahlstrand & Lampel, 2005 : 21)

2. Academic (A): ผู้ให้บริการที่ดีควรมีองค์ความรู้ทางวิชาการในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง เพื่อใช้ในการถ่ายทอดข้อมูลและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ แนวคิดนี้สะท้อนหลักของ knowledge-based service ที่เน้นว่าคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับทุนทางปัญญา (intellectual capital) ของผู้ให้บริการ (วศิน, 2557 :74; Davenport & Prusak, 1998 : 45)

3. Unique (T): ผู้ให้บริการควรมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (Uniqueness) ที่ทำให้เกิดความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ในการบริการ การรักษาเอกลักษณ์นั้นยังส่งผลให้เกิดความประทับใจในแบรนด์หรือบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์สร้างคุณค่า (value proposition) ในงานบริการ (วศิน, 2557 : 74)

4. Care (C): การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการด้วยความจริงใจ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ การดูแลผู้รับบริการอย่างใกล้ชิดสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความพึงพอใจอย่างยั่งยืน แนวคิดนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990) ที่กล่าวถึง empathy ว่าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของคุณภาพบริการ (Service Quality) (วศิน, 2557 : 75; Zeithaml et al., 1990 : 24)

5. Health (H): ผู้ให้บริการต้องมีสุขภาพกายและใจที่ดี เพราะการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมเริ่มต้นจากบุคลากรที่มีความพร้อมทางร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสุขภาพจิตที่ดีจะเอื้อ

ต่อการสร้างความประทับใจครั้งแรก (First Impression) ซึ่งมีผลโดยตรงต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อทั้งบุคคลและองค์กร (วศิน, 2557 : 75; Goleman, 2006 : 89)

6. Ethics (E): จริยธรรม (Ethics) ถือเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ต้องมีในทุกงานบริการ ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีจิตสำนึกในความถูกต้อง ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เป็นการสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ในยุคปัจจุบันที่ผู้บริโภคมีข้อมูลในมือมากขึ้น ความโปร่งใสและจริยธรรมในการให้บริการจึงกลายเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่ต้องการรักษาความยั่งยืน (วศิน, 2557 : 76)

7. Service-mindedness (S): ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service-mindedness) อันหมายถึง ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ความอดทน และการเข้าใจในความต้องการของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง โดยไม่มุ่งหวังผลตอบแทนเพียงด้านวัตถุเท่านั้น ผู้มีจิตบริการมักเป็นผู้ที่สามารถสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดี ลดความขัดแย้ง และเพิ่มความประทับใจในกระบวนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วศิน, 2557 : 76)

ดังนั้น แนวคิดของวศินสะท้อนความเข้าใจในองค์ประกอบของการให้บริการที่มีมนุษยธรรมและมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการบริหารจัดการ ความรู้ ความใส่ใจ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การพัฒนา “คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี” จึงมิใช่เพียงการมุ่งเน้นด้านทักษะเท่านั้น หากยังต้องครอบคลุมมิติของจริยธรรม ความเข้าใจในผู้คน และการพัฒนาตนเองอย่างรอบด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการให้บริการแบบ human-centered service ที่กำลังเป็นแนวทางหลักของการบริการยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้โดยตรง แต่เน้นที่กระบวนการความสัมพันธ์ และประสบการณ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยสำคัญ เช่น ความสามารถในการเข้าถึงบริการ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ความยุติธรรมและปราศจากอคติ และเจตคติที่แฝงอยู่ในกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการผ่านแนวคิด “SERVICE” และ “MATCHES” โดยเฉพาะในแนวคิดของวศิน อิงคพัฒนากุล (2557: 73–76) ที่ชี้ว่าผู้ให้บริการที่ดีควรมีคุณลักษณะ 7 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ (Management) ความรู้ทางวิชาการ (Academic) ความมีเอกลักษณ์ (Unique) ความเอาใจใส่ (Care) สุขภาพดี (Health) ยึดมั่นในจริยธรรม (Ethics) และจิตบริการ (Service-mindedness) ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมให้การบริการมีคุณภาพ ครอบคลุมทั้งมิติทางวิชาชีพ ความเป็นมนุษย์ และจิตสำนึกสาธารณะ อันสะท้อนแนวคิดของการบริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

1. ด้านกายภาพ

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

ทิศเหนือ จดตำบลวังตะแบก อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

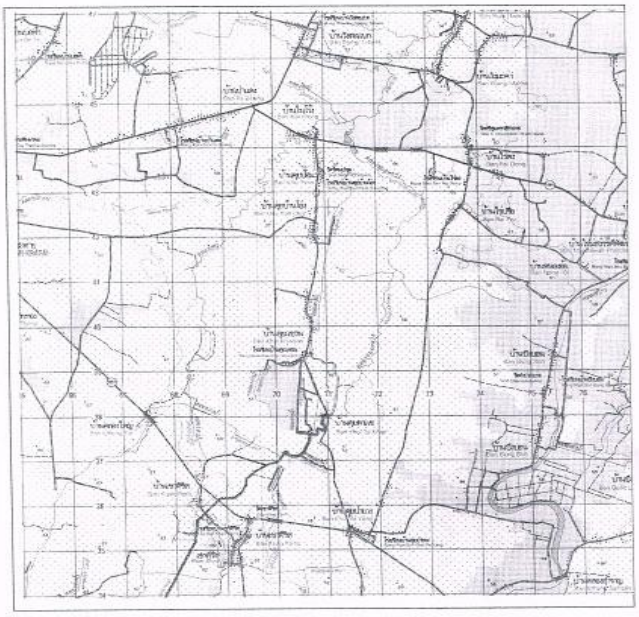
ทิศใต้ จดตำบลเขาคีรีส อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ทิศตะวันออก จดตำบลคลองพิไกร อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ทิศตะวันตก จดตำบลถ้ำกระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

1.2 เนื้อที่ มีเนื้อที่ประมาณ 43.12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,723 ไร่

1.3 ภูมิประเทศ สภาพพื้นที่โดยทั่วไป เป็นที่ราบลุ่มและเทลาดเอียงไปทางทิศใต้ของตำบลเลยตามแนวขึ้นไปทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเฉียงเหนือ และทางทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่มสม่ำเสมอเหมาะแก่ การทำนา



แผนที่หมู่ที่ ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 โครงสร้างกระบวนการบริหารงานบุคคล

1) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 4 คน

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

2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 3 คน

นายดำรงค์ ไพโรจน์	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
นายสมนึก บดีรัฐ	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
นางสาวสมพร ขอนทอง	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 จำนวนหมู่บ้าน มี 8 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทร.
หมู่ที่ 1	บ้านนาป่าแดง	นายสมหมาย พลอาจ	087-7321559
หมู่ที่ 2	บ้านไร่ดง	นายไสว กัลปพฤกษ์	083-1660143
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	บ้านคุยตาแข	นายจักกฤษ วงษ์เอี่ยม	081-6749714

3. ประชากร

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

ตารางแสดงจำนวนประชากรรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านนาป่าแดง	497	492	989	317
2	บ้านไร่ดง	411	396	807	279
3	บ้านคุยป้อม	286	305	591	187

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
4	บ้านไร่ปรือ	327	326	653	216
5	บ้านคุยแขวน	284	330	614	208
6	บ้านวังถ้ำ	93	125	218	109
7	บ้านคุยบ้านโอง	278	268	546	197
8	บ้านคุยตาแข	93	110	203	81
รวม		**2,263**	**2,307**	**4,570**	**1,594**

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

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

4.2 สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง
  - วัดไร่ดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
  - วัดรัตนปทุม ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
  - วัดไร่ปรือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

4.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคุยป้อม จำนวน 1 แห่ง (หมู่ที่ 6)

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมตำรวจ จำนวน 1 แห่ง (หมู่ที่ 1)

4.5 มวลชนจัดตั้ง

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

5. การบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม (แสดงจำนวนและสภาพทางคมนาคมทางบก)

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

5.2 การไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 8 หมู่บ้าน

5.3 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

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

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 อาชีพ

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

6.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- โรงสีขนาดเล็ก	จำนวน	13	แห่ง
- ปั๊มน้ำมันและก๊าซ	จำนวน	2	แห่ง

6.3 การรวมกลุ่มของประชาชน แยกเป็น

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

6.4 จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

- ประชากรส่วนใหญ่มีการศึกษา มีฐานะปานกลาง สามารถส่งบุตรหลานศึกษาต่อระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษาได้

- มีระบบไฟฟ้า/ประปาเข้าถึงทุกหมู่บ้าน

- มีเส้นทางคมนาคมถนนสายทางหลวงชนบทตัดผ่านตำบล

- มีแหล่งน้ำธรรมชาติ/ระบบชลประทาน สามารถทำการเกษตรได้ตลอดปีในบางพื้นที่

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

หมู่ที่	บ้าน	พื้นที่การเกษตร (ไร่)	พื้นที่นา (ไร่)	พื้นที่อ้อย (ไร่)	อื่นๆ (ไร่)	ผลิตภัณฑ์มวลรวม (บาท/ต่อปี)	รายได้เฉลี่ยครัวเรือนต่อปี
1.	บ้านนาป่าแดง	5,350	4,850	-	500	8,971,200	50,964
2.	บ้านไร่ดง	2,523	1,600	905	20	8,956,650	50,528
3.	บ้านคุยป้อม	1,975	1,570	-	405	5,925,000	51,146
4.	บ้านไร่ปรือ	4,500	3,300	450	750	13,275,000	94,019
5.	บ้านคุยแขวน	3,800	2,950	-	850	11,020,000	83,960
6.	บ้านวังถ้ำ	938	850	-	88	2,298,100	41,481

หมู่ที่	บ้าน	พื้นที่การเกษตร (ไร่)	พื้นที่นา (ไร่)	พื้นที่อ้อย (ไร่)	อื่นๆ (ไร่)	ผลิตภัณฑ์มวลรวม (บาท/ต่อปี)	รายได้เฉลี่ยครัวเรือนต่อปี
7.	บ้านคุยบ้านโอง	2,900	2,450	-	450	9,280,000	71,053
8.	บ้านคุยตาแข	1,325	1,200	-	125	3,180,000	69,250
รวม 8 หมู่บ้าน		**23,311**	**18,770**	**1,355**	**2,783**	**7,863,244**	**64,925**

มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 26,723 ไร่

แหล่งน้ำธรรมชาติ

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

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 ศาสนา

- ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน (วัด) จำนวน 3 แห่ง คือ

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

8.2 ประเพณี วัฒนธรรม

- มีการจัดประเพณีตามเทศกาลต่าง ๆ ทุกปี เช่น ประเพณีรดน้ำผู้สูงอายุ ประเพณีออกพรรษา และกิจกรรมอื่นๆ เช่น งานรัฐพิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม

9. ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

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

10. ข้อมูลอื่น ๆ

1) ข้อมูลพนักงานส่วนตำบล จำนวน 24 คน

ส่วน/ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ระดับการศึกษา
1. สำนักปลัด 9 คน		
- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	1	ปริญญาโท
- หัวหน้าสำนักปลัด	1	ปริญญาโท
- หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1	ปริญญาโท
- นักทรัพยากรบุคคล	1	ปริญญาโท
- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	ปริญญาโท
- นักพัฒนาชุมชน	1	ปริญญาโท
- นักจัดการงานทั่วไป	1	ปริญญาโท
- เจ้าพนักงานธุรการ	1	ปริญญาโท
- เจ้าพนักงานป้องกันฯ	1	ปริญญาโท
2. กองคลัง 5 คน		
- ผู้อำนวยการกองคลัง	1	ปริญญาตรี
- นักวิชาการการเงินและบัญชี	1	ปริญญาตรี
- เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	1	ปริญญาตรี
- เจ้าพนักงานธุรการ	1	ปริญญาตรี
- เจ้าพนักงานพัสดุ	1	ปริญญาตรี
3. กองช่าง 4 คน		
- ผู้อำนวยการกองช่าง	1	ปริญญาตรี
- เจ้าพนักงานธุรการ	1	ปริญญาตรี
- นายช่างโยธา	1	ปริญญาตรี
- นายช่างไฟฟ้า	1	ปวส.
4. กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม 6 คน		
- ผู้อำนวยการกองการศึกษาศาสนาฯ	1	ปริญญาโท
- นักวิชาการศึกษา	1	ปริญญาตรี
- ครู	4	ปริญญาตรี
รวม	**24 คน**	

2) ข้อมูลพนักงานจ้างตามภารกิจ/พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 16 คน

ส่วน/ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ระดับการศึกษา
1. สำนักปลัด 6 คน		
1.1 พนักงานจ้างตามภารกิจ		
- ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันฯ	2	ปริญญาตรี
- ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	1	ปริญญาตรี
- พนักงานขับรถยนต์	1	ม.6
1.2 พนักงานจ้างทั่วไป		
- ภารโรง	1	ป.4
- คนงาน	1	ม.3
2. กองคลัง 1 คน		
- ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	ปริญญาตรี
3. กองช่าง 2 คน		
- ผู้ช่วยโยธา	1	ปริญญาตรี
- พนักงานขับรถ	1	ปริญญาตรี
4. กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม 4 คน		
- ผู้ดูแลเด็ก	4	ปริญญาตรี
รวม	**13 คน**	

กิจกรรม/โครงการที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ

1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว
2. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
3. โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล
4. โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

รายละเอียดโครงการ

โครงการประเพณีตักบาตรเทโว

1. หลักการและเหตุผล

ประเพณีตักบาตรเทโวจะจัดขึ้นในวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 (วันหลังวันออกพรรษา) ในปีนี้ตรงกับวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2569 คำว่า "เทโว" ย่อมาจาก "เทโวโรหนะ" แปลว่าการเสด็จจากเทวโลก การตักบาตรเทโวจึงเป็นการระลึกถึงวันที่พระพุทธองค์เสด็จกลับจากการโปรดพระพุทธมารดาในเทวโลก โดยวัดจะมีการจำลองเหตุการณ์ที่พระพุทธเจ้าเสด็จลงจากเทวโลก มีการจัดเตรียมสถานที่ให้ประชาชนนั่งหรือยืนสองฝั่งทางเพื่อรอตักบาตร

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 67 (8) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดงานประเพณีต่างๆ จึงจัดทำโครงการประเพณีตักบาตรเทโว ประจำปีงบประมาณ 2569 ขึ้น โดยมีกิจกรรมการตักบาตรเทโว ซึ่งจัดให้มี ริ้วขบวนแห่สวยงาม มีพระภิกษุสงฆ์ร่วมเดินบิณฑบาตข้าวสารอาหารแห้งในขบวนแห่ ซึ่งประชาชนจะมารอใส่บาตร ตรงบริเวณที่ริ้วขบวนผ่าน ซึ่งเป็นการระลึกถึงวันที่พระพุทธองค์ได้เสด็จลงมาจากเทวโลก ประชาชนต่างพร้อมใจกันมารับเสด็จและนำอาหารมาทำบุญตักบาตรเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง วัดในตำบลคุยบ้านโองทุกวัด และประชาชนตำบลคุยบ้านโอง จึงร่วมมือร่วมใจกันจัดงานประเพณีออกพรรษาทุกปี โดยมีกิจกรรมที่สำคัญคือการตักบาตรเทโว เพื่อเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามด้านศาสนาของชนชาวไทยวิถีพุทธ ที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันมาช้านานและกระทำกิจกรรมติดต่อกันมา ทุก ๆ ปี ให้คงอยู่สืบไป โดยจัดให้มีกิจกรรมที่วัดในเขตตำบลคุยบ้านโองจำนวน 3 แห่ง คือวัดรัตนปทุม วัดไร่ดง และวัดไร่ปรือ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อส่งเสริมศาสนาและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามให้อยู่คู่กับท้องถิ่นชาวไทยวิถีพุทธสืบไป

2.2 เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และการร่วมมือร่วมใจกัน ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วัด โรงเรียน ผู้นำในท้องถิ่น กลุ่มมวลชนต่าง ๆ และภาคประชาชน ตำบลคุยบ้านโอง

3. วิธีดำเนินการ

3.1 เสนอโครงการ เพื่อขออนุมัติดำเนินการ

3.2 ประชุมปรึกษาหารือถึงแนวทางในการจัดงานระหว่างผู้บริหาร อบต. ส.อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

3.3 ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบในการดำเนินงานแต่ละด้าน

3.4 ประสานงานในรายละเอียดการจัดงานกับผู้นำหมู่บ้าน วัด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.5 จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในงานทั้งหมด

4. เป้าหมาย

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

5. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ.2569 แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ งานศาสนาวัฒนธรรมท้องถิ่น งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย รายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายงบรายจ่ายอื่น ๆ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ตั้งไว้ 100,000 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในโครงการประเพณีตักบาตรเทโว (กองการศึกษา) หน้า 72/85 ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี พ.ศ. 2566-2570 ข้อ 13/หน้า 62 จำนวน 100,000.- บาท รายละเอียดค่าใช้จ่ายตามเอกสารแนบท้ายโครงการ

6. สถานที่ดำเนินการ

6.1 วันที่ 7 ตุลาคม 2569 ณ วัดรัตนปทุม ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลคุยบ้านโอง

6.2 วันที่ 8 ตุลาคม 2569 ณ วัดไร่ดง หมู่ 2 และ วัดไร่ปรือ หมู่ 4 ตำบลคุยบ้านโอง

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง วัด โรงเรียน ผู้นำในท้องถิ่น กลุ่มมวลชนต่าง ๆ และภาคประชาชน ตำบลคุยบ้านโอง ได้ร่วมกันจัดกิจกรรมการส่งเสริมศาสนาและรักษาศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป ซึ่งเป็นลักษณะการร่วมมือร่วมใจสมัครสมานสามัคคีกันในการทำงานระดับตำบล

****

โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2569

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามถนนสายหลัก เพื่อป้องกันการเกิดเหตุในเวลากลางคืนนั้น โดยสภาพที่ไฟทางจะต้องติดตั้งอยู่ภายนอกอาคาร จึงได้รับผลกระทบจากสภาพภูมิกากาศ เช่น ฝนตกฟ้าผ่า ประกอบกับการเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน และผลจากกระแสไฟฟ้าตากทำให้ระบบไฟฟ้าสาธารณะเกิดการชำรุดเสียหายไม่สามารถให้แสงสว่างได้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 68 (2) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น และความในมาตรา 16 (4) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดภารกิจในการสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จึงจำเป็นจะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้มีไฟฟ้าแสงสว่างกับผู้ใช้เส้นทางคมนาคมนเวลากลางคืน

2.2 ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.3 ลดและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากท้องถนนในเวลากลางคืน

3. เป้าหมาย

3.1 ปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 8 หมู่บ้าน ในเส้นทางคมนาคมในพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

4. วิธีดำเนินการ

4.1 สำรวจไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด

4.2 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ หรือจัดซื้อจัดจ้างบุคคลนอกดำเนินการ

4.3 เสนอโครงการเพื่อพิจารณาอนุมัติ

4.5 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมไฟสาธารณะ

5. ระยะเวลาและสถานที่

วันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569 จำนวน 8 หมู่บ้าน ภายในตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

6. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

7. งบประมาณ

งบประมาณของ องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จำนวนเงิน 150,000 บาท

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การละขั้นตอนการทำงาน การบริหารจัดการรับแจ้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะชำรุด สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการได้เพิ่มขึ้น

8.2 ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐโดยแสดงความคิดเห็นผ่านทางตู้รับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

****

โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมและสนับสนุนให้ เด็ก เยาวชน ประชาชน เห็นความสำคัญและสนใจเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง ดังนั้น เพื่อเป็นการสนองตอบแนว นโยบายของรัฐบาล องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จึงจัดทำโครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล ประจำปีงบประมาณ 2569 ขึ้น เพื่อให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้มีการออกกำลังกาย และเล่นกีฬารวมถึงการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เพื่อให้ประชาชนหันมาสนใจและให้ความสำคัญกับสุขภาพของตนเองมากขึ้น เพราะการออกกำลังกายจะมีผลดีต่อร่างกาย ทำให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ สุขภาพพลานามัยดี ห่างไกลโรค และยังช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหมู่บ้านทำให้เกิดความสมัครสมานสามัคคี ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ปลูกจิตสำนึกให้รักกีฬา

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้มีการออกกำลังกายและเล่นกีฬา

2.2 เพื่อเสริมสร้างทักษะทางการกีฬาให้กับเด็ก เยาวชน และประชาชนในท้องถิ่น

2.3 เพื่อสร้างเสริมความสัมพันธ์กระชับมิตรระหว่างหมู่บ้านทำให้เกิดความสมัครสมานสามัคคี

2.4 เพื่อสนองตอบนโยบายรัฐบาลในด้านการสนับสนุนส่งเสริมการกีฬา

3. เป้าหมาย

เชิงคุณภาพ

- เด็ก เยาวชน และประชาชนมีทักษะทางการกีฬา สุขภาพร่างกายแข็งแรง
- เกิดความรักความสามัคคี การมีน้ำใจนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย

เชิงปริมาณ

- เด็ก เยาวชน และประชาชนในตำบลคุยบ้านโอง หมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 8 ประมาณ 500 คน (ประกอบด้วย นักกีฬา, กองเชียร์, คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาฯ, พนง.ส่วนตำบล, พนง.ครู, พนง.จ้างของ อบต.คุยบ้านโอง, ผู้นำหมู่บ้าน, กลุ่มแม่บ้าน, รวมถึงแขกผู้มีเกียรติที่เชิญมาร่วมงาน)

4. วิธีการดำเนินการ

4.1 ประชุมปรึกษาหารือและชี้แจงการจัดแข่งขันกีฬาภายในตำบล

4.2 จัดทำโครงการกีฬาภายในตำบล ประจำปีงบประมาณ 2569 เพื่อเสนอขออนุมัติดำเนินการ

4.3 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการแข่งขันกีฬา

4.4 จัดแบ่งทีมผู้เข้าร่วมแข่งขันเป็น 8 ทีม 8 สี (1 หมู่บ้าน / 1 ทีม)

4.5 ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดประเภทกีฬา จัดทำรายชื่อผู้เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ

4.6 จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการแข่งขัน

4.7 แจ้งวันและเวลา กำหนดการต่าง ๆ ให้แต่ละทีมทราบ (จัดทำสูจิบัตรบัตรการแข่งขันกีฬา)

4.8 ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำหมู่บ้าน(เสียงตามสาย)ให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง

4.9 ดำเนินการแข่งขัน

4.10 สรุปและประเมินผลโครงการ

5. ประเภทกีฬาที่จัดแข่งขัน รวม 7 ประเภท 11 ชนิด

5.1 ฟุตบอลชาย 7 คน	(8 ทีม ส่งทีมละ 10 คน)	รวม 80 คน
5.2 วอลเลย์บอล หญิง	(8 ทีม ส่งทีมละ 10 คน)	รวม 80 คน
5.3 วอลเลย์บอลเยาวชนผสมชายหญิง	(8 ทีม ส่งทีมละ 10 คน)	รวม 80 คน
5.4 ตะกร้อ ชาย	(8 ทีม ส่งทีม 4 คน)	รวม 32 คน
5.5 เปตอง ชาย	(8 ทีม ๆละ 2 คน)	รวม 16 คน
5.6 เปตอง หญิง	(8 ทีม ๆละ 2 คน)	รวม 16 คน
5.7 ทุ่มน้ำหนัก ชาย	(8 ทีม ๆละ 1 คน)	รวม 8 คน
5.8 ทุ่มน้ำหนัก หญิง	(8 ทีม ๆละ 1 คน)	รวม 8 คน
5.9 วิ่งผลัด 4*100 ชาย	(8 ทีม ๆ ละ 4 คน)	รวม 32 คน

5.10 วิ่งผลัด 4*100 หญิง	(8 ทีม ๆ ละ 4 คน)	รวม 32 คน
5.11 ฟุตบอลเด็ก 7 คน (อายุ 6-13 ปี)	(4 ทีม ส่งทีมละ 10 คน)	รวม 40 คน

6. สถานที่จัดการแข่งขัน สนามหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

7. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 20 เดือน กันยายน พ.ศ. 2569 ถึง 5 ตุลาคม พ.ศ. 2569

8. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2569 แผนงานการศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ งานกีฬาและนันทนาการ งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย รายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายงบรายจ่ายอื่น ๆ โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล ตั้งไว้จำนวน 150,000 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล และโอนงบประมาณสมทบอีกจำนวน 46,000 บาท รวมเป็น 196,000 บาท

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เด็ก เยาวชน ประชาชนในตำบลคุยบ้านโองมีโอกาสได้เล่นกีฬาเพื่อฝึกทักษะทางการกีฬาได้ออกกำลังกาย ส่งผลให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง มีจิตรสำนึกรักกีฬาใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ห่างไกลยาเสพติด เกิดการเชื่อมความสัมพันธ์กระชับมิตรระหว่างหมู่บ้านและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดความสามัคคี และสมานฉันท์

****

โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง
กิจกรรม ฝึกอบรมการทำผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ

1. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นแหล่งที่มีทรัพยากรด้านการเกษตรและพืชสมุนไพรที่สำคัญ ดังนั้นรัฐบาลจึงมีนโยบายส่งเสริมให้มีการนำพืชสมุนไพรและภูมิปัญญาท้องถิ่นมาพัฒนาให้มีศักยภาพมากขึ้น รวมถึงความตื่นตัวของคนไทยในการนำสารสกัดจากพืชสมุนไพรมาใช้ประโยชน์อย่างแพร่หลาย และหลากหลายรูปแบบ เช่น การนำสมุนไพรมาเป็นส่วนผสมในการผลิต เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับเส้นผม เช่น แชมพูและครีมนวดผม ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับผิวพรรณ เช่น สบู่ ครีมล้างหน้า ครีมบำรุงผิว ผลิตภัณฑ์ประเภทยาสมุนไพรที่ใช้สำหรับสูดดมและทา เช่น ยาหม่อง ยาดม พิมเสนน้ำ น้ำมันไพล ฯลฯ ซึ่งเป็นการรักษาและบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นได้ หรือใช้เป็นส่วนผสมในการทำผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพในรูปแบบต่างๆ ให้มี

สรรพคุณและคุณสมบัติที่ดีตามความต้องการ และปลอดภัยจากสารพิษตกค้าง เป็นการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ และสมุนไพรไปพร้อมกัน อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้ปราชญ์ชุมชนได้เข้ามาร่วมมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมนี้ด้วย และด้วยเหตุนี้เอง องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ได้ตระหนักเห็นความสำคัญของสมุนไพรต่างๆ จึงได้จัดโครงการนี้ขึ้นมาเพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการทำผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพให้กับกลุ่มผู้ที่สนใจได้รู้จักและเข้าใจกระบวนการในการนำสมุนไพรมาแปรรูปและผสมในผลิตภัณฑ์ต่างๆ เพื่อรักษาและบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น และยังสามารถนำความรู้ที่ได้มาต่อยอดเป็นอาชีพเสริม เพื่อสร้างรายได้ให้กับครอบครัว ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการรวมกลุ่มของประชาชนทั่วไปที่สนใจในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

2.2 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปที่สนใจใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

2.3 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปที่สนใจ ได้มีอาชีพเสริมนอกเหนือจาก อาชีพหลักที่ทำอยู่และเป็นการสร้างรายได้ให้กับครัวเรือนและชุมชน

2.4 เพื่อให้ชุมชนมีผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนพร้อมเผยแพร่ในโอกาสต่อไป

2.5 เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง ได้เห็นความสำคัญของสมุนไพรไทยและช่วยกันอนุรักษ์สมุนไพรและภูมิปัญญาท้องถิ่นในการนำสมุนไพรมาทำผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ

3. เป้าหมาย

เด็กและเยาวชน กลุ่มสตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ที่สนใจในตำบลคุยบ้านโอง จำนวน 50 คน วิทยากร เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโครงการและผู้สังเกตุการณ์ จำนวน 10 คน

4. วิธีดำเนินการ

4.1 จัดทำโครงการเพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขออนุมัติโครงการ ฯ

4.2 ประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ ให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบอย่างทั่วถึง

4.3 ประสานวิทยากรเพื่อให้การอบรม

4.4 ดำเนินการฝึกอบรมตามแผนการดำเนินการ

4.5 ติดตามและประเมินผลโครงการ ฯ

4.6 ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ประชาชนทั่วไปและผู้สนใจรับทราบ

5. ระยะเวลาดำเนินการ

วันศุกร์ที่ 26 มิถุนายน 2569

6. สถานที่ดำเนินการ

ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

7. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณ สำนักปลัด แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน งานส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย รายจ่ายเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่น ๆ โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง ตั้งไว้ 40,000 บาท ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 ข้อ 7 หน้า 65

8. หน่วยงานรับผิดชอบ

งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 เกิดการรวมกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรมที่สนใจในเขตพื้นที่ตำบลคุยบ้านโอง

9.2 ผู้เข้ารับการอบรมใช้เวลาว่างได้เป็นประโยชน์

9.3 ผู้เข้ารับการอบรมสามารถพัฒนาตนเองและทำเป็นอาชีพเสริมนอกเหนือจากอาชีพหลักที่มีอยู่

9.4 ชุมชนมีผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน

9.5 ผู้เข้ารับการอบรมเห็นความสำคัญของสมุนไพรไทยและช่วยกันอนุรักษ์สมุนไพรและภูมิปัญญาท้องถิ่นในการนำสมุนไพรมาทำผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ

****

รูปภาพกิจกรรม

1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว

2. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2569

3. โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล

4. โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2568) ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.75 มีช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี (ร้อยละ 30.75) และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 58.25 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มประชากรที่มีส่วนร่วมในการประเมินบริการครั้งนี้คือประชาชนวัยกลางคนถึงสูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในชุมชน

ในภาพรวมของการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.83 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่างานบริการทุกด้านล้วนได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ 1) งานพ่นควันกำจัดยุง ได้รับความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 96.00 2) งานโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง มีความพึงพอใจสูงสุดที่ร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุดในบรรดางานบริการทั้งหมด 3) งานด้านการจัดการน้ำและภัยแล้ง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 96.40 และ 4) งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคงของชุมชน ได้รับความพึงพอใจร้อยละ 96.80

โดยสรุป หน่วยงานสามารถสร้างความพึงพอใจในทุกด้านของการให้บริการได้ในระดับดีมาก และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรวมเพื่อนำมาใช้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ พบว่ามีคะแนนเท่ากับ 10 เต็ม ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ และควรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริการในระยะต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว (2568) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการจำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นภารกิจละ 80 คน ครอบคลุม 5 ภารกิจหลัก ได้แก่ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สวัสดิการสังคม รายได้หรือภาษี สาธารณูปโภค และส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรวมทั้ง 5 ภารกิจอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 96.74% โดยภารกิจด้านสวัสดิการสังคมได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตามด้วยสาธารณูปโภค รายได้/ภาษี ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของ อบต.ตาพระยา ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและเป็นที่พึงพอใจในระดับสูง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (2568) ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการจำนวน 316 ราย ซึ่งประกอบด้วยเพศหญิง 172 ราย (ร้อยละ 55) และเพศชาย 141 ราย (ร้อยละ 45) โดยส่วนใหญ่มี

อายุระหว่าง 50-59 ปี (ร้อยละ 38.7) รองลงมาคือช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 24.3) และอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 18.2) การศึกษาครั้งนี้ได้ประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา ผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานีในระดับดีมากทุกด้าน โดยทั้ง 4 ด้านได้รับคะแนนเฉลี่ยสูง สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความพร้อมในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ ซึ่งผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลสำคัญที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (2568) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2568 การศึกษาครั้งนี้ทำการสำรวจประชาชนผู้รับบริการจำนวน 240 คน จากประชากรทั้งหมด 6,649 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.92 มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมากที่สุดที่ร้อยละ 44.17 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ 35.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรือประมงร้อยละ 43.75 ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะประชากรในพื้นที่ชนบทที่มีความต้องการบริการที่เรียบง่ายและเข้าถึงได้ง่าย

งานบริการที่ประชาชนมาติดต่อมากที่สุดคืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมร้อยละ 33.75 ตามด้วยงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างตามลำดับ โดยประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 65.83 มาใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการประเมินความพึงพอใจแสดงให้เห็นว่าทุกงานบริการทั้ง 5 ด้านได้รับการประเมินในระดับ "มากที่สุด" โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อแยกตามงานบริการพบว่า งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะได้คะแนนสูงสุดที่ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ตามด้วยงานด้านโยธาและงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้คะแนนเท่ากันที่ 4.61 (ร้อยละ 92.20) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4.58 (ร้อยละ 91.60) และงานด้านสาธารณสุข 4.57 (ร้อยละ 91.40)

แม้ผลการประเมินจะอยู่ในระดับที่ดีเยี่ยมทุกด้าน แต่การที่ทุกงานได้คะแนนสูงอาจทำให้ยากต่อการระบุจุดที่ต้องปรับปรุงอย่างเฉพาะเจาะจง ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาใช้เครื่องมือประเมินเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาที่ละเอียดอ่อนยิ่งขึ้นต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2568) ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2568 พบว่า ผลลัพธ์ที่น่าพอใจในทุกด้าน

การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 369 คน จากประชากรทั้งหมด 4,808 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะสำคัญคือเป็นเพศชาย 52.84% มีอายุ 41-60 ปี มากที่สุด (39.03%) จบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 53.66% และประกอบอาชีพเกษตรกรรม 52.85% ซึ่งสะท้อนลักษณะชุมชนชนบทที่ต้องการบริการที่เรียบง่ายและเข้าถึงได้ง่าย

ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ "พอใจมากที่สุด" (4.79 หรือ 95.80%) เมื่อแยกตามรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้คะแนนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยเฉพาะการให้บริการด้วยรอยยิ้ม ความเป็นมิตร และความเสมอภาค ตามมาด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ (4.80) ที่มีจุดเด่นในเรื่องแผนผังแสดงขั้นตอนที่ชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.78) ที่ประทับใจในเรื่องความสะอาดและความครบครันของสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ (4.76) ที่มีจุดเด่นในการออกหน่วยเคลื่อนที่สำหรับงานบริการสาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษีได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.82) ตามมาด้วยงานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามลำดับ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม (2568) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน พ.ศ. 2568. องค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม พบว่าผลการศึกษาแสดงให้เห็นภาพความสำเร็จที่น่าประทับใจ การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการกับประชากรจำนวน 2,620 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 347 คน ตามสูตรของ Taro Yamane และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม 500 ชุด ผ่านวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง การวิจัยครอบคลุม 5 โครงการหลัก ได้แก่ การให้บริการออกชำระภาษีถึงหมู่บ้าน บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ อบต.เคลื่อนที่ ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก และฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า
ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 96.70 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ "พอใจมากที่สุด" โดยโครงการบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะได้คะแนนสูงสุดที่ร้อยละ 97.02 ตามด้วยโครงการ อบต.เคลื่อนที่ที่ร้อยละ 96.93 ทุกโครงการมีจุดเด่นในด้านขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สะดวก และรวดเร็ว โดยหลายโครงการได้คะแนนเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ในด้านนี้

แม้ผลการประเมินจะอยู่ในระดับสูง แต่ยังพบจุดที่ควรปรับปรุงเฉพาะเจาะจง เช่น ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในโครงการชำระภาษี การปรับปรุงแบบฟอร์มประเมินผลให้เข้าใจง่ายขึ้น การเปิดเผยผลการประเมินที่ชัดเจนกว่าเดิม และการปรับปรุงความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

การศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่าแม้องค์กรจะมีผลงานที่ยอดเยี่ยมโดยรวม แต่การพัฒนาคุณภาพบริการยังต้องให้ความสำคัญกับรายละเอียดย่อยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ (2568) ที่ได้ดำเนินการศึกษาผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ได้เก็บข้อมูลจากประชาชนจำนวน 2,381 คน ซึ่งเป็นตัวแทนครัวเรือนในเขตเทศบาลเมืองศรีสะ

เกษ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.31 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 26.80 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าร้อยละ 33.35 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวเป็นหลัก และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือนกว่าครึ่งหนึ่ง สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการสาธารณะอยู่ในระดับ "พอใจมากที่สุด" ด้วยค่าเฉลี่ย 4.43 (88.60) เมื่อจำแนกตามประเภทงาน พบว่างานด้านคุณภาพชีวิตได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.54) ตามด้วยงานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนและท่องเที่ยว งานศิลปวัฒนธรรม และงานจัดระเบียบชุมชน ส่วนงานโครงสร้างพื้นฐานได้รับความพึงพอใจต่ำสุด (4.24)

สำหรับด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ "พอใจมากที่สุด" (4.54) โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้คะแนนสูงสุด (4.59) ตามด้วยขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และช่องทางการให้บริการตามลำดับ

จุดเด่นที่โดดเด่นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความทุ่มเท สุภาพ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุง โดยเฉพาะการซ่อมแซมถนนภายในเขตเทศบาล การจัดเก็บขยะ ระบบสาธารณูปโภค และการบำรุงรักษาพื้นที่สีเขียว ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่ต้องการการลงทุนและดูแลอย่างต่อเนื่อง

แม้ว่าผลการประเมินโดยรวมจะอยู่ในระดับดี แต่ข้อเสนอแนะจากชุมชนต่างๆ ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของปัญหาในแต่ละพื้นที่ ซึ่งต้องการการแก้ไขเฉพาะเจาะจงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (2566) ได้ดำเนินการการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านม่วงคำ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 365 คน จากประชากรทั้งหมด 7,212 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่มและการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ไม่ได้เก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา หรืออาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.6 เมื่อพิจารณาตามประเภทงานบริการ งานด้านสาธารณสุขได้รับความพึงพอใจสูงสุดที่ร้อยละ 96.9 ตามด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่ร้อยละ 96.6 งานด้านการศึกษาที่ร้อยละ 96.5 และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่ร้อยละ 96.3
เมื่อวิเคราะห์ตามคุณภาพการให้บริการ พบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดที่ร้อยละ 96.9 ในขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดที่ร้อยละ 96.2

จุดเด่นที่พบในแต่ละงานบริการ ได้แก่ การเข้าถึงบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในงานการศึกษาและพัฒนาชุมชน การให้บริการตามลำดับในงานสาธารณสุขและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ส่วนจุดที่ควรปรับปรุงส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางบริการต่างๆ

แม้ว่าผลการศึกษาจะแสดงความพึงพอใจในระดับสูงทุกด้าน แต่การไม่มีข้อเสนอแนะที่ชัดเจนอาจทำให้การวางแผนพัฒนาบริการต่อไปเป็นเรื่องท้าทาย องค์กรควรพิจารณาใช้เครื่องมือการวิเคราะห์เพิ่มเติม เช่น การวิเคราะห์ช่องว่างหรือการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ดีที่สุด เพื่อค้นหาโอกาสในการยกระดับคุณภาพบริการให้สูงขึ้นไปอีก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2565) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565 จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการในปีงบประมาณ 2565 ซึ่งดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ เครือน้ำคำ เป็นหัวหน้าคณะผู้วิจัย

การวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.5 อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 49.8) ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 39.8) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ร้อยละ 56.0)

ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" คิดเป็นร้อยละ 95.8 และได้คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพเต็ม 10 คะแนน เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทงานบริการ พบว่าทุกงานบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานด้านสาธารณสุขได้คะแนนสูงสุดที่ร้อยละ 96.2 รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ 96.0) งานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 95.8) และงานด้านทะเบียน (ร้อยละ 95.4)

จุดเด่นของแต่ละงานบริการมีความแตกต่างกัน งานด้านทะเบียนโดดเด่นในด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (ร้อยละ 97.0) งานด้านรายได้หรือภาษีโดดเด่นในการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ที่เป็นระเบียบ (ร้อยละ 97.6) งานด้านสาธารณสุขมีจุดเด่นด้านความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ (ร้อยละ 99.0) และงานด้านโยธาโดดเด่นในการให้บริการที่มีความพร้อมด้านข้อมูลและเอกสาร (ร้อยละ 97.8)

อย่างไรก็ตาม ยังมีจุดที่ควรปรับปรุงในบางด้าน เช่น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ การจัดเตรียมอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบในบางงานบริการ และการเสริมสร้างความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

การศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลนครสมุทรปราการมีมาตรฐานการให้บริการที่สูงและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเมืองได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในด้านความสะอาด ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของประชากรในเขตเมืองที่คาดหวังความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ และช่องทางบริการที่หลากหลาย

พระครูสังฆรักษ์ยศวีร์ ปมุตฺโต, และคณะ (2566) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้ทำการสำรวจกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 387 คน ซึ่งประกอบด้วยประชาชน ข้าราชการ และหน่วยงานเอกชนที่เป็นผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.87 จาก 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (4.64) เนื่องจากมีความชัดเจน รวดเร็ว ถูกต้อง และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลครบถ้วน รองลงมาคือช่องทางในการให้บริการ (4.58) และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.45) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางกระทึกที่อยู่ในระดับดีเยี่ยม

ศิรินภา ป้องศรี (2565) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลขามใหญ่ อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คนจากประชาชนที่มาใช้บริการทั้งหมด 16,910 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด SERVQUAL พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (4.25) รองลงมาคือด้านการตอบสนอง (4.22) ด้านการให้ความเชื่อมั่น (4.20) ด้านการเอาใจใส่ (4.16) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (4.14) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลตำบลขามใหญ่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกด้าน

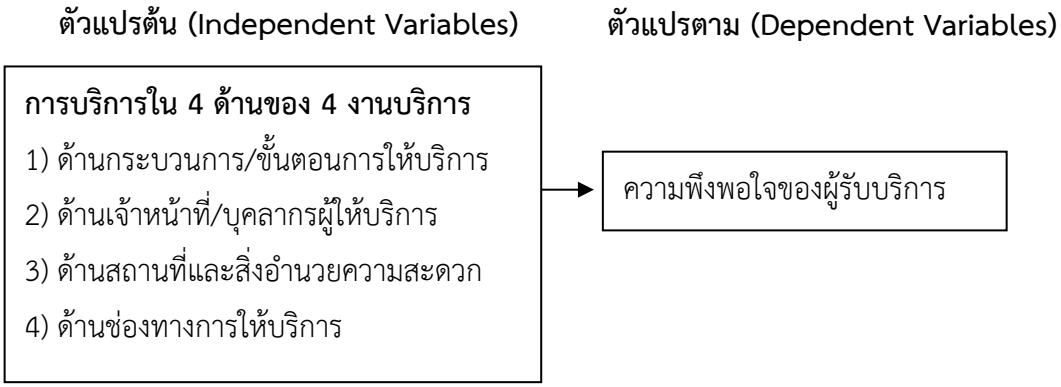
จากการศึกษาและวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลของไทย ระหว่างปี 2565-2568 พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ได้รับการประเมินในระดับ "พอใจมากที่สุด" หรือ "มากที่สุด" อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นและความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชน การสำรวจเหล่านี้ได้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับจุดแข็งในด้านต่างๆ เช่น ความสุภาพและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่

อย่างไรก็ตาม แม้ภาพรวมความพึงพอใจจะสูง แต่การวิเคราะห์อย่างละเอียดเผยให้เห็นถึงจุดที่ยังสามารถพัฒนาปรับปรุงได้ในแต่ละพื้นที่และแต่ละประเภทของบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงบริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เข้าใจง่าย และการแก้ไขปัญหาโครงสร้างพื้นฐานที่ยังคงเป็นข้อกังวลของประชาชนในบางชุมชน การทำความเข้าใจข้อมูลพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในการออกแบบบริการที่ตรงกับความต้องการและบริบทเฉพาะของแต่ละท้องถิ่น

การนำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในจุดที่ยังเป็นข้อจำกัดหรือมีข้อเสนอแนะจากประชาชน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง การพัฒนาบริการสาธารณะเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง และการรับฟังเสียงของประชาชนอย่างลึกซึ้งและต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความผาสุกที่ยั่งยืนในท้องถิ่น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

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



แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยหรือมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non-Probability Sampling และใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน แบ่งเป็น 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 93 คน 2) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 90 คน 3) โครงการแข่งขันกีฬาในตำบล 94 คน 4) โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง 91 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการ 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 2) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล และ 4) โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง โดยแต่ละโครงการมีประเด็นคำถามใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

จากนั้นได้ นำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง ทั้ง 4 ชุด เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 จากทั้ง 4 ชุด และเมื่อนำมาสรุปวิเคราะห์ พบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นปรับปรุงแก้ไขแล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และพนักงานจ้างของโครงการฯ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 368 ชุดแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและสรุปวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การแจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้รับการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (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 มากกว่าร้อยละ 90 แต่ไม่เกินร้อยละ 95 ให้คะแนน 9

ร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 85 แต่ไม่เกินร้อยละ 90 ให้คะแนน 8
ร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 แต่ไม่เกินร้อยละ 85 ให้คะแนน 7
ร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 75 แต่ไม่เกินร้อยละ 80 ให้คะแนน 6
ร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 70 แต่ไม่เกินร้อยละ 75 ให้คะแนน 5
ร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 65 แต่ไม่เกินร้อยละ 70 ให้คะแนน 4
ร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 60 แต่ไม่เกินร้อยละ 65 ให้คะแนน 3
ร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 55 แต่ไม่เกินร้อยละ 60 ให้คะแนน 2
ร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เกินร้อยละ 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 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ $\overline{X}$ 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 2569 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยหรือมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จำนวน 368 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 โครงการประเพณีตักบาตรเทโว

2.2 โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

2.3 โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล

2.4 โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

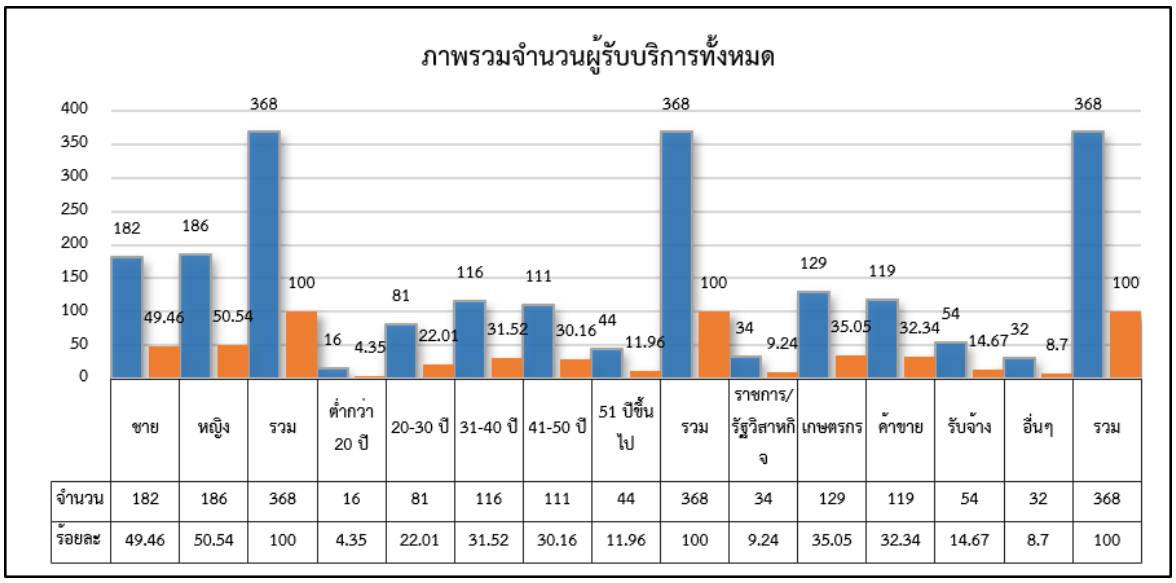
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประชาชนที่อยู่อาศัยหรือมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง จำนวน 368 คน แสดงได้ดังตารางที่ 4.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

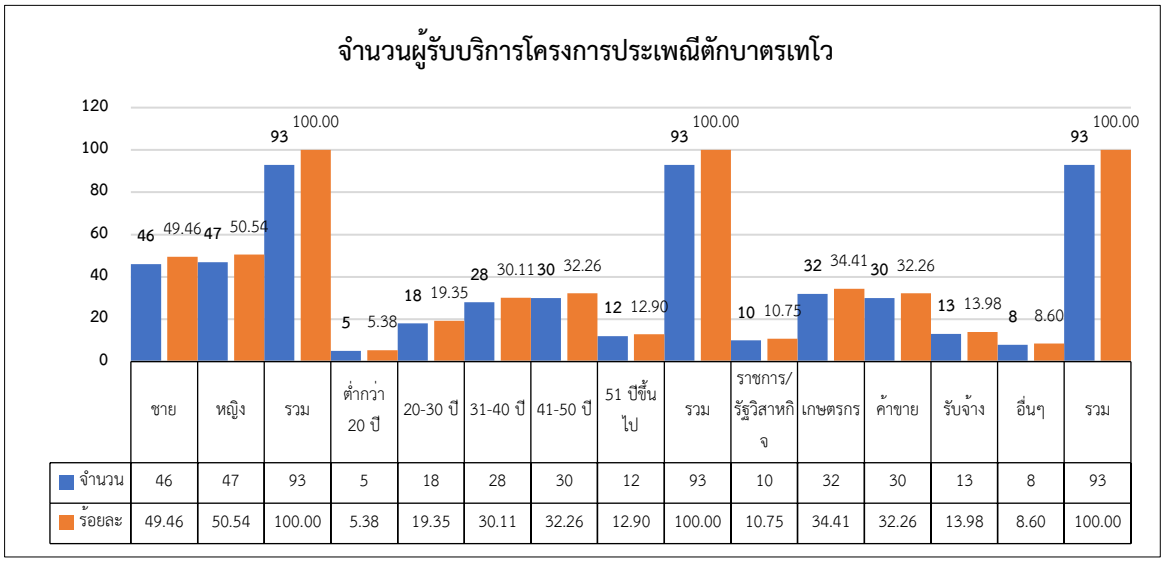
รายการ		โครงการประเพณีตักบาตรเทโว		โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้า ฯ		โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล		โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพ ฯ		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	46	49.46	44	48.89	47	50.00	45	49.45	182	49.46
	หญิง	47	50.54	46	51.11	47	50.00	46	50.55	186	50.54
รวม		**93**	**100.00**	**90**	**100.00**	**94**	**100.00**	**91**	**100.00**	**368**	**100.00**
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	5.38	4	4.44	3	3.19	4	4.40	16	4.35
	20-30 ปี	18	19.35	20	22.22	24	25.93	19	20.88	81	22.01
	31-40 ปี	28	30.11	29	32.22	29	30.85	30	32.97	116	31.52
	41-50 ปี	30	32.26	27	30.00	27	28.72	27	29.67	111	30.16
	51 ปีขึ้นไป	12	12.90	10	11.11	11	11.70	11	12.09	44	11.96
รวม		**93**	**100.00**	**90**	**100.00**	**94**	**100.00**	**91**	**100.00**	**368**	**100.00**
อาชีพ	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10.75	9	10.00	8	8.51	7	7.69	34	9.24
	เกษตรกร	32	34.41	31	34.44	34	36.17	32	35.16	129	35.05
	ค้าขาย	30	32.26	28	31.11	30	31.91	31	34.07	119	32.34
	รับจ้าง	13	13.98	14	15.56	14	14.89	13	14.29	54	14.67
	อื่น ๆ	8	8.60	8	8.89	8	8.51	8	8.79	32	8.70
รวม		**93**	**100.00**	**90**	**100.00**	**94**	**100.00**	**91**	**100.00**	**368**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 368 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 50.54 มีอายุ 31–40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.52 และประกอบอาชีพ เกษตรกร (ชาวนา/ชาวไร่) จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 35.05 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.34



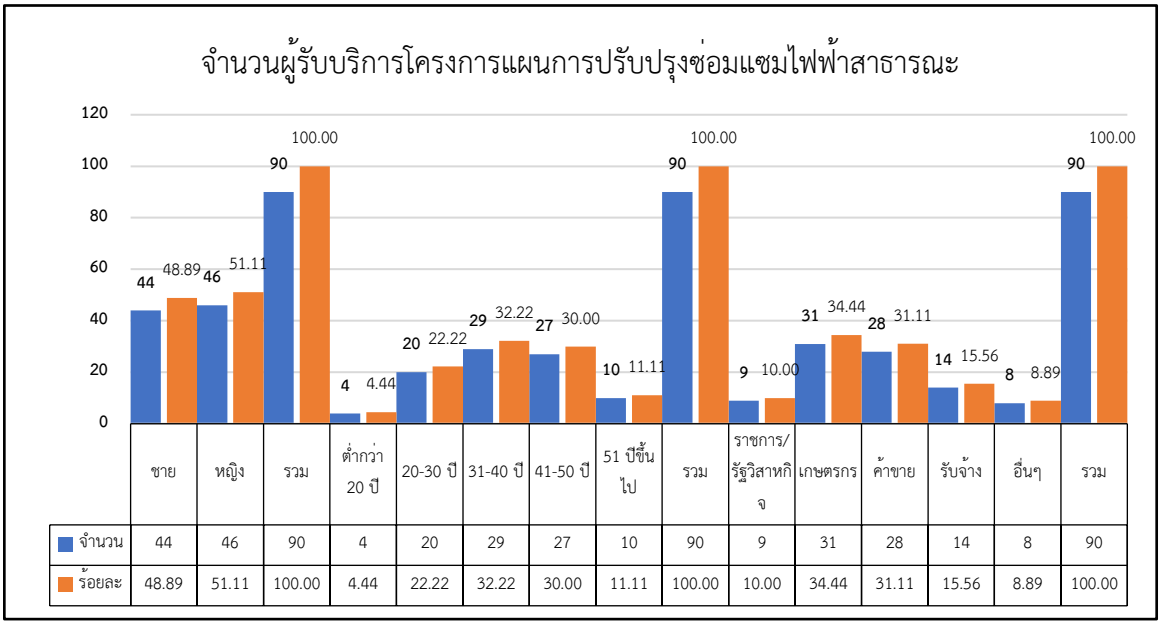
	ชาย	หญิง	รวม	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย	รับจ้าง	อื่นๆ	รวม
จำนวน	182	186	368	16	81	116	111	44	368	34	129	119	54	32	368
ร้อยละ	49.46	50.54	100	4.35	22.01	31.52	30.16	11.96	100	9.24	35.05	32.34	14.67	8.7	100

ภาพที่ 4.1 แสดงภาพรวมของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

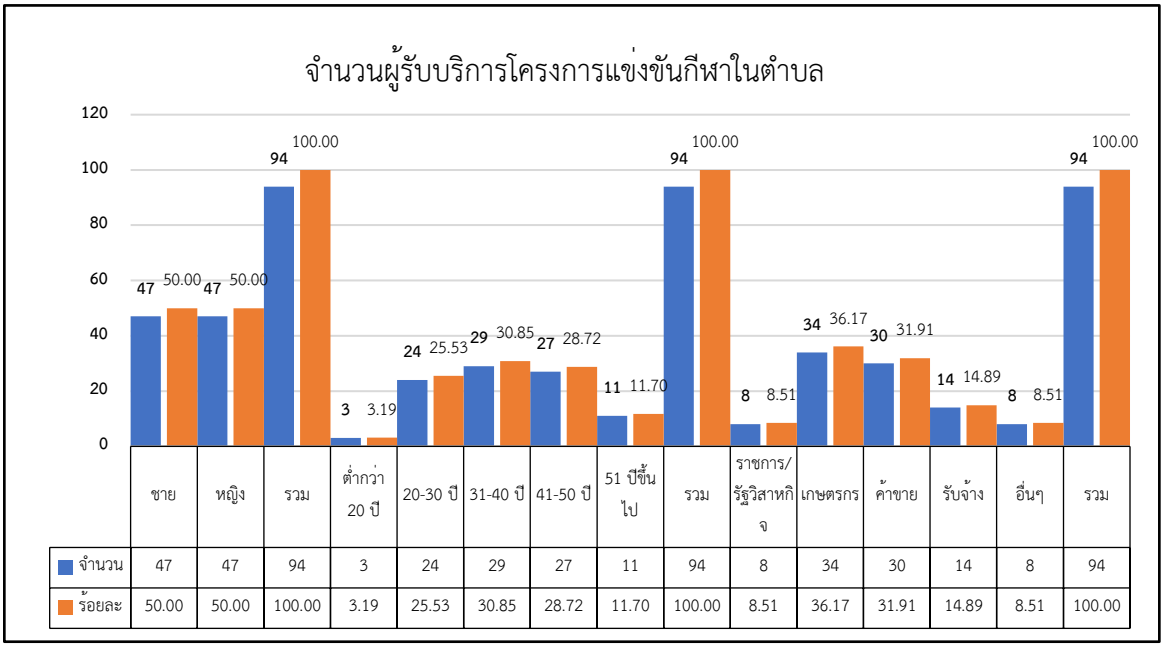


	ชาย	หญิง	รวม	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้าขาย	รับจ้าง	อื่นๆ	รวม
จำนวน	46	47	93	5	18	28	30	12	93	10	32	30	13	8	93
ร้อยละ	49.46	50.54	100.00	5.38	19.35	30.11	32.26	12.90	100.00	10.75	34.41	32.26	13.98	8.60	100.00

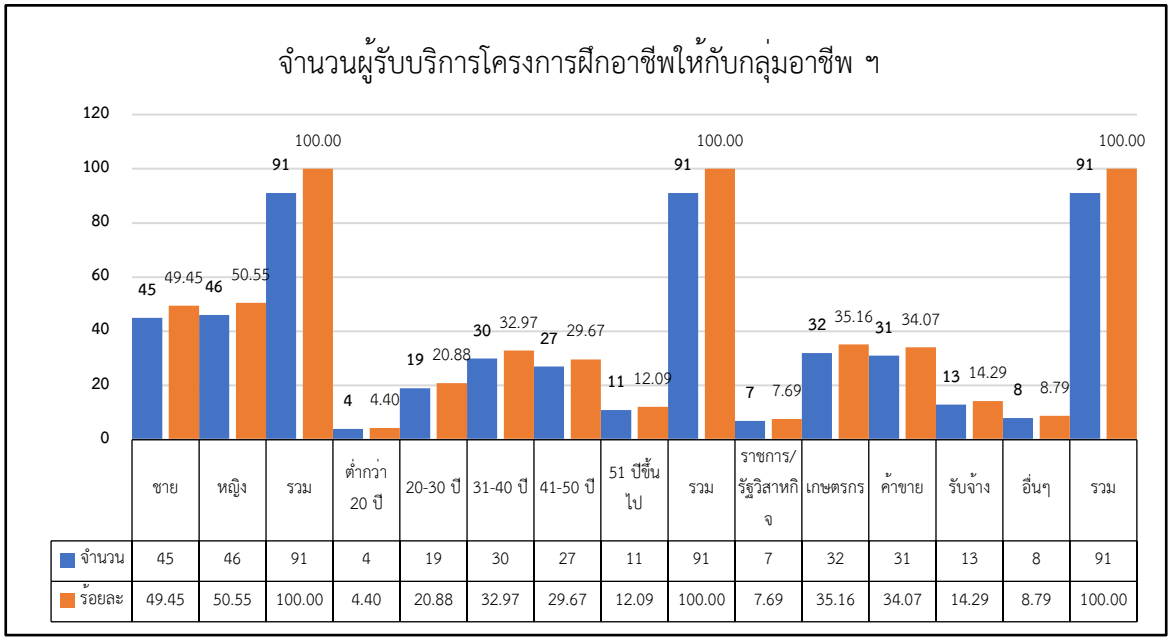
ภาพที่ 4.2 แสดงภาพรวมของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว



ภาพที่ 4.3 แสดงภาพรวมของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ



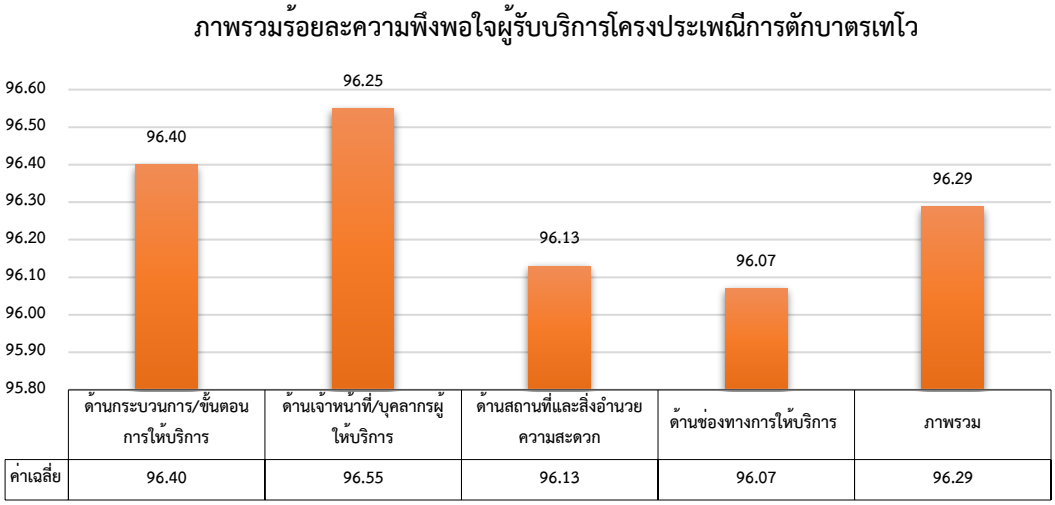
ภาพที่ 4.4 แสดงภาพรวมของผู้รับบริการโครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล



ภาพที่ 4.5 แสดงภาพรวมของผู้รับบริการโครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังต่อไปนี้

2.1 โครงการประเพณีตักบาตรเทโว การวิเคราะห์ผลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแสดงได้ดังภาพที่ 4.6 ต่อไปนี้



ภาพที่ 4.6 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการตักบาตรเทโว

จากภาพที่ 4.6 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X}$=4.83) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$=4.82) ถัดมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13 ($\bar{X}$=4.81) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.07 ($\bar{X}$=4.80) ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดแต่ละประเด็นได้ดังตารางที่ 4.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม	4.86	0.32	97.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสม	4.82	0.35	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนของงานบริการ	4.78	0.40	95.60	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**0.36**	**96.40**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.77	0.35	95.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.82	0.40	96.40	มากที่สุด
รวม	**4.83**	**0.36**	**96.55**	**มากที่สุด**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
รวม	**4.81**	**0.33**	**96.13**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.82	0.17	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความหลากหลาย	4.80	0.35	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
รวม	**4.80**	**0.29**	**96.07**	**มากที่สุด**
รวมเฉลี่ย	**4.81**	**0.33**	**96.29**	**มากที่สุด**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
ระดับคะแนน	10.00	-	10.00	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการประเพณีตักบาตรเทโว พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.29 ($\bar{X}$=4.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

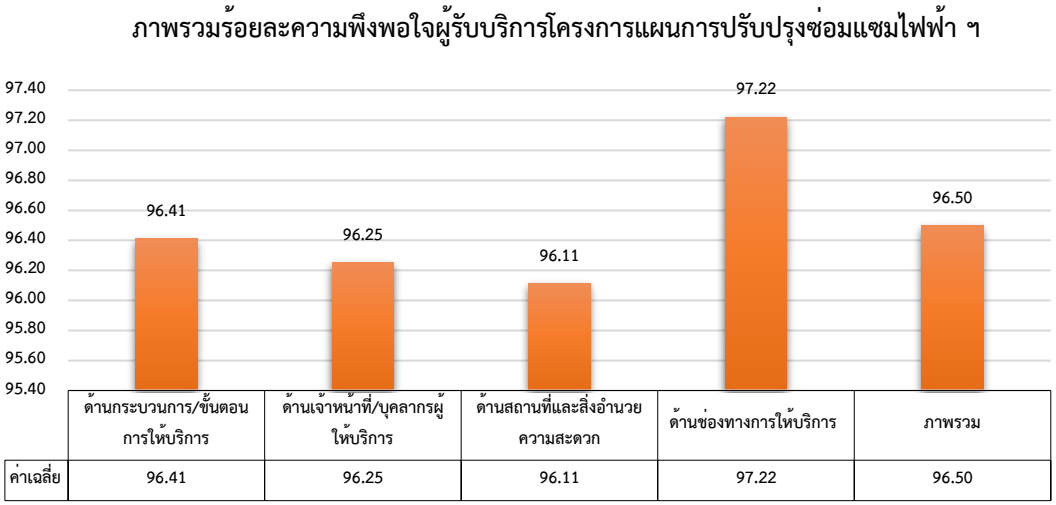
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X}$=4.86) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$=4.82) และ ความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X}$=4.78) ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X}$=4.88) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$=4.84) และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$=4.82) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X}$=4.77) ตามลำดับ

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$=4.82) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}$=4.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$=4.79) ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$=4.82) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}$=4.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$=4.79) ตามลำดับ

2.2 โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การวิเคราะห์ผลโดยการหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแสดงได้ดังภาพที่ 4.7 ต่อไปนี้



ภาพที่ 4.7 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

จากภาพที่ 4.7 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.22 ($\bar{X}$=4.86) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.41 ($\bar{X}$=4.82) ถัดมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ($\bar{X}$=4.81) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$=4.81) ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดแต่ละประเด็นได้ดังตารางที่ 4.3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม	4.85	0.42	97.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสม	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนของงานบริการ	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**0.41**	**96.41**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.32	97.78	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง	4.78	0.42	95.56	มากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
รวม	**4.81**	**0.39**	**96.25**	**มากที่สุด**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.42	95.56	มากที่สุด
รวม	**4.81**	**0.40**	**96.11**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.89	0.32	97.78	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความหลากหลาย	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.35	97.22	มากที่สุด
รวม	**4.86**	**0.35**	**97.22**	**มากที่สุด**
รวมเฉลี่ย	**4.82**	**0.39**	**96.50**	**มากที่สุด**
ระดับคะแนน	**10.00**	**-**	**10.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$=4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

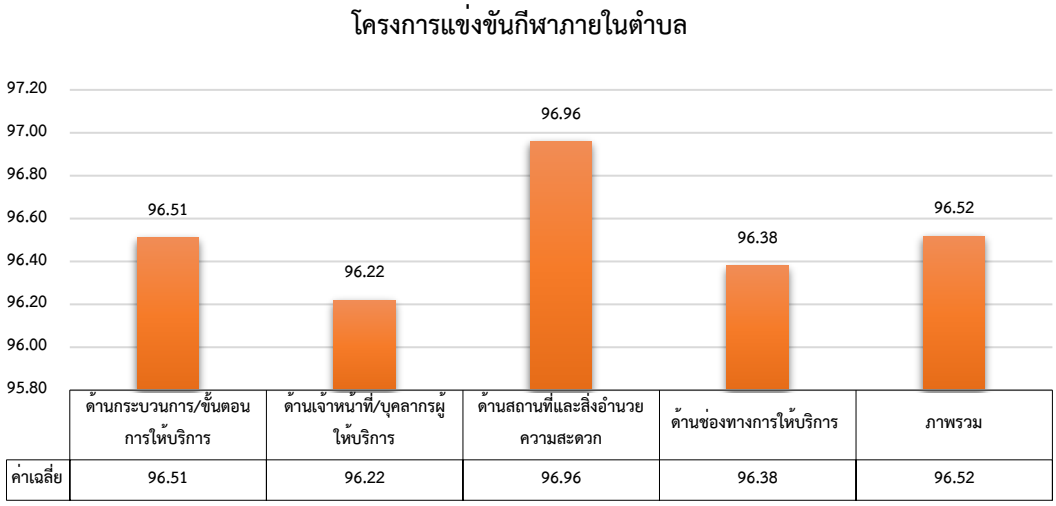
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X}$=4.85) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม และ ความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$=4.81)

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 ($\bar{X}$=4.89) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\bar{X}$=4.83) ถัดมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.56 ($\bar{X}$=4.78) และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}$=4.75) ตามลำดับ

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\bar{X}$=4.83) รองลงมา คือ สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$=4.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.56 ($\bar{X}$=4.78) ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 ($\bar{X}$=4.89) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.22 ($\bar{X}$=4.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\bar{X}$=4.83) ตามลำดับ

2.3 โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล การวิเคราะห์ผลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแสดงได้ดังภาพที่ 4.8 ต่อไปนี้



ภาพที่ 4.8 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล

จากภาพที่ 4.8 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.96 ($\bar{X}$=4.85) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.51 ($\bar{X}$=4.83) ถัดมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 ($\bar{X}$=4.82) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.22 ($\bar{X}$=4.81) ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดแต่ละประเด็นได้ดังตารางที่ 4.4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสม	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนของงานบริการ	4.86	0.35	97.22	มากที่สุด
รวม	**4.83**	**0.39**	**96.51**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.32	96.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง	4.78	0.42	95.56	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.84	0.32	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
รวม	**4.81**	**0.37**	**96.22**	**มากที่สุด**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	97.22	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
รวม	**4.85**	**0.35**	**96.96**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความหลากหลาย	4.79	0.44	95.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**0.40**	**96.38**	**มากที่สุด**
รวมเฉลี่ย	**4.83**	**0.38**	**96.52**	**มากที่สุด**
ระดับคะแนน	**10**	**-**	**10**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.52 ($\bar{X}$=4.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

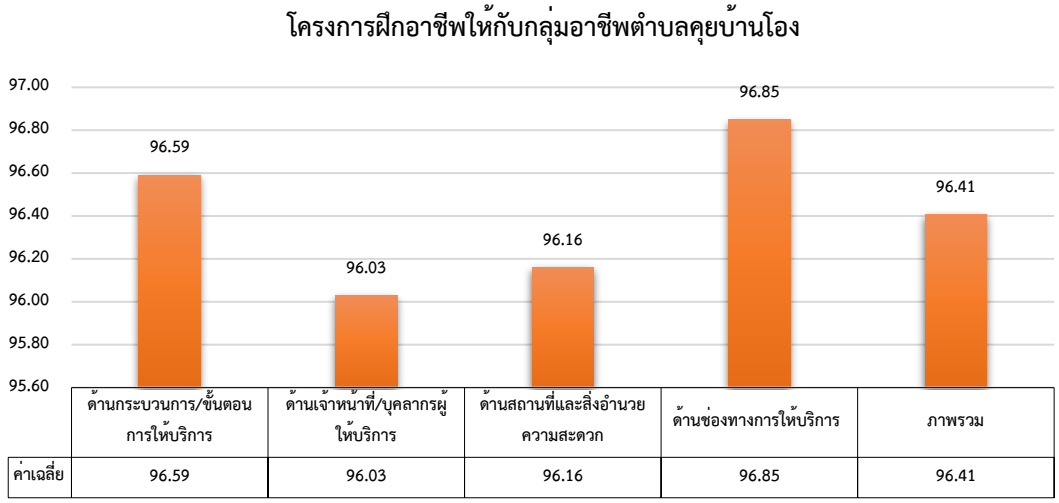
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.22 ($\bar{X}$=4.86) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}$=4.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$=4.81) ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$=4.84) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$=4.82) และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$=4.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.56 ($\bar{X}$=4.78) ตามลำดับ

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.22 ($\bar{X}$=4.86) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X}$=4.85) และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\bar{X}$=4.83) ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง และการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\bar{X}$=4.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$=4.79)

2.4 โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง การวิเคราะห์ผลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแสดงได้ดังภาพที่ 4.9 ต่อไปนี้



ภาพที่ 4.9 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

จากภาพที่ 4.9 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}$=4.84) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.59 ($\bar{X}$=4.83) ถัดมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 ($\bar{X}$=4.81) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.03 ($\bar{X}$=4.80) ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดแต่ละประเด็นได้ดังตารางที่ 4.5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสม	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนของงานบริการ	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด
รวม	**4.83**	**0.38**	**96.59**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.79	0.47	95.80	มากที่สุด
รวม	**4.80**	**0.42**	**96.03**	**มากที่สุด**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.78	0.42	95.56	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
รวม	**4.81**	**0.41**	**96.16**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.89	0.32	97.78	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความหลากหลาย	4.78	0.42	95.56	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.35	97.22	มากที่สุด
รวม	**4.84**	**0.36**	**96.85**	**มากที่สุด**
รวมเฉลี่ย	**4.82**	**0.39**	**96.41**	**มากที่สุด**
ระดับคะแนน	**10**	**-**	**10**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.41 ($\bar{X}$=4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

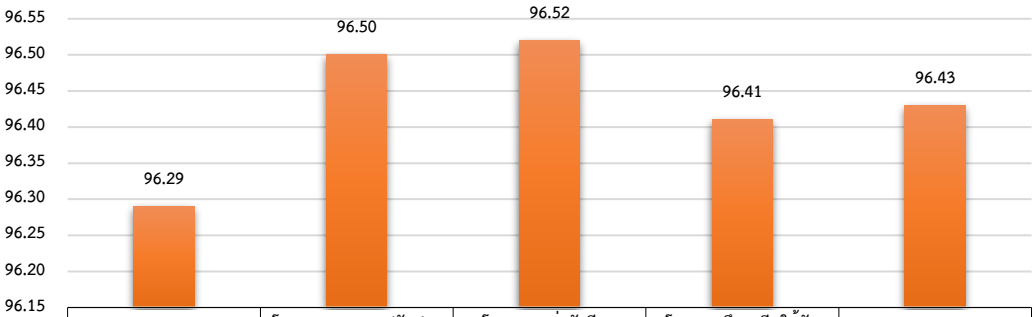
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X}$=4.85) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\bar{X}$=4.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$=4.81) ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพกิริยามารยาท และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 ($\bar{X}$=4.83) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$=4.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}$=4.75) ตามลำดับ

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$=4.84) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}$=4.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.56 ($\bar{X}$=4.78) ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 ($\bar{X}$=4.89) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.22 ($\bar{X}$=4.86) และ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.56 ($\bar{X}$=4.78) ตามลำดับ

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ภาพรวมแสดงได้ดังภาพที่ 4.10 ต่อไปนี้



	โครงการตักบาตรเทโว	โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซม ฯ	โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล	โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพ	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย	96.29	96.50	96.52	96.41	96.43

ภาพที่ 4.10 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

จากภาพที่ 4.10 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.43 ($\bar{X}$=4.82) ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.6 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง

โครงการ	ด้านกระบวนการฯ		ด้านเจ้าหน้าที่ฯ		ด้านสถานที่ฯ		ด้านช่องทางการฯ		ภาพรวมความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	รวมเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
โครงการประเพณีตักบาตรเทโว	4.82	96.40	4.83	96.55	4.81	96.13	4.80	96.07	4.81	96.29	มากที่สุด
โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมฯ	4.82	96.41	4.81	96.25	4.81	96.11	4.86	97.22	4.82	96.50	มากที่สุด
โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล	4.83	96.51	4.81	96.22	4.85	96.96	4.82	96.38	4.83	96.52	มากที่สุด
โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพฯ	4.83	96.59	4.80	96.03	4.81	96.16	4.84	96.85	4.82	96.41	มากที่สุด
ระดับคะแนน	**10**		**10**		**10**		**10**		**4.82**	**96.43**	**มากที่สุด**
									10		**มากที่สุด**

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่าง ๆ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง สามารถสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว

1.1 ควรประชาสัมพันธ์กำหนดการ วัน เวลา และสถานที่จัดกิจกรรมล่วงหน้าอย่างชัดเจนและทั่วถึง ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมตัวและเข้าร่วมกิจกรรมได้มากขึ้น

1.2 ควรจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น ที่นั่ง เต็นท์หรือพื้นที่ร่มเงา จุดบริการน้ำดื่ม และพื้นที่พักคอย เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชน

1.3 ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเด็ก เยาวชน โรงเรียน และประชาชนทุกช่วงวัยในการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างการเรียนรู้และปลูกฝังให้คนรุ่นใหม่เห็นคุณค่าของขนบธรรมเนียมและประเพณีท้องถิ่น

2. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

2.1 ควรเพิ่มช่องทางสำหรับแจ้งปัญหาไฟฟ้าสาธารณะที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น หมายเลขโทรศัพท์เฉพาะ ช่องทาง Line หรือสื่อสังคมออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็ว

2.2 ควรมีการตรวจสอบสภาพไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอและเชิงรุก โดยไม่ควรรอให้ประชาชนแจ้งหรือร้องเรียนเพียงอย่างเดียว เพื่อช่วยลดปัญหาไฟฟ้าชำรุดและเพิ่มความปลอดภัยในชุมชน

2.3 ควรแจ้งความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาในการเข้าดำเนินการซ่อมแซมให้ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างชัดเจน รวมถึงติดตามผลหลังการซ่อมแซม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

3. โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล

3.1 ควรจัดประเภทการแข่งขันกีฬาให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับประชาชนแต่ละช่วงวัย เช่น เด็ก เยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างทั่วถึงและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีของคนในชุมชน

3.2 ควรจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์กีฬา จุดพักคอย น้ำดื่ม ห้องสุขา และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงตรวจสอบความพร้อมและความปลอดภัยของสถานที่ก่อนการจัดการแข่งขัน

3.3 ควรเพิ่มช่องทางและระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์รายละเอียดของการแข่งขัน เช่น ประเภทกีฬา คุณสมบัติผู้สมัคร กติกา วัน เวลา และสถานที่ ให้มีความชัดเจนและเข้าถึงประชาชนทุกหมู่บ้าน รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ประสานงานและดูแลผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างเหมาะสม

4. โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

4.1 ควรสำรวจความต้องการด้านอาชีพของประชาชนและกลุ่มอาชีพในพื้นที่ก่อนกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อให้เนื้อหาการฝึกอาชีพมีความสอดคล้องกับความสนใจ ความต้องการ และสามารถนำความรู้ไปใช้ประกอบอาชีพหรือเพิ่มรายได้ได้จริง

4.2 ควรจัดให้มีวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะด้าน เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้เข้าร่วมโครงการอย่างใกล้ชิด พร้อมจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร หรือสื่อประกอบการฝึกอบรมให้เพียงพอและเหมาะสม

4.3 ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์โครงการให้หลากหลายและทั่วถึง รวมทั้งควรมีการติดตามผลหลังการฝึกอบรม เช่น การให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด การจำหน่ายสินค้า หรือการรวมกลุ่มอาชีพ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้ไปต่อยอดและสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี 2569 ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) โครงการประเพณีตักบาตรเทโว 2) โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 3) โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล และ 4) โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.54 มีอายุ 41–50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.26 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.41

2. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.11 มีอายุ 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.22 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.44

3. โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศชายและหญิงเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอายุ 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.85 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 36.17

4. โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.55 มีอายุ 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.97 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.16

5. งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.54 มีอายุ 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.52 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.05

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปี พ.ศ. 2569 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 โครงการอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81–4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.29–96.52 และทุกโครงการได้รับระดับคะแนน 10 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. โครงการประเพณีตักบาตรเทโว ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.29 ($\bar{X}$=4.81) ระดับคะแนน 10

2. โครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$=4.82) ระดับคะแนน 10

3. โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.52 ($\bar{X}$=4.83) ระดับคะแนน 10

4. โครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.41 ($\bar{x}$=4.82) ระดับคะแนน 10

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.43 ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองสามารถดำเนินงานและจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนช่องทางการให้บริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายโครงการ พบว่า โครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบลมีความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.52 โดยเฉพาะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับการประเมินสูง แสดงให้เห็นว่าความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมที่ประชาชนเข้าร่วม ขณะที่ โครงการประเพณีตักบาตรเทโว มีความพึงพอใจภาพรวมน้อยที่สุดใน 4 โครงการ ค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.29 อย่างไรก็ตาม ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าทุกโครงการสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้ในระดับสูงและมีผลการประเมินที่ใกล้เคียงกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2568) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในระดับสูง

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว (2568) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจรวมทั้ง 5 ภารกิจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.74 ซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาครั้งนี้ และสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (2568) ที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ และพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดบริการที่เหมาะสมกับบริบทและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

เมื่อพิจารณาด้านบุคลากร ผลของโครงการประเพณีตักบาตรเทโวที่มีความโดดเด่นด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการยังสอดคล้องกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2568) ซึ่ง

พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับคะแนนสูงที่สุด โดยเฉพาะการให้บริการด้วยความเป็นมิตรและความเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง

ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลของโครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบลที่ได้รับความพึงพอใจสูงในด้านดังกล่าวสอดคล้องกับ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ (2568) ซึ่งพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2565) ที่พบว่าความสะอาด ความปลอดภัย และความเป็นระเบียบของสถานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชน

ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับ พระครูสังฆรักษ์ยศวีร์ ปมุตฺโต และคณะ (2566) ที่พบว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูง โดยมีจุดเด่นด้านความชัดเจน ความรวดเร็ว และความถูกต้อง รวมถึงสอดคล้องกับ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (2566) ซึ่งพบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและความสะดวกของช่องทางการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดจากองค์ประกอบหลายด้านร่วมกัน ทั้งกระบวนการให้บริการ บุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงบริการ ผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองที่มีความพึงพอใจภาพรวมร้อยละ 96.43 จึงสะท้อนถึงความสามารถในการจัดบริการที่ตอบสนองต่อประชาชนได้ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม แม้ผลการประเมินทุกโครงการจะอยู่ในระดับมากที่สุด การพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณารายการที่มีคะแนนต่ำกว่ารายการอื่นและข้อเสนอแนะของประชาชนร่วมด้วย เพื่อรักษามาตรฐานและยกระดับการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.43 (ระดับคะแนน 10) สะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโองมีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงมีข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณาดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสาร

1.1 ควรเพิ่มความหลากหลายของช่องทางประชาสัมพันธ์ เช่น การใช้หอกระจายข่าว ป้ายประกาศประจำหมู่บ้าน สื่อออนไลน์ หรือไลน์กลุ่มชุมชน เพื่อให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มวัยได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

1.2 ข้อมูลที่เผยแพร่ควรมีความชัดเจน กระชับ และแจ้งล่วงหน้าอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมตัวและวางแผนเข้าร่วมกิจกรรมได้สะดวก

2. การบริหารจัดการโครงการและขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ควรจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติสำหรับโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและช่วยให้ประชาชนปฏิบัติตามขั้นตอนได้ง่ายขึ้น

2.2 ปรับปรุงระยะเวลาและรูปแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมกับความสะดวกของชุมชน เช่น การแจ้งกำหนดการซ่อมไฟล่วงหน้า หรือการจัดงานบุญที่ไม่กระทบกับการทำงานของประชาชน

3. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

3.1 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะบุคลากรในด้านการสื่อสาร การบริการด้วยใจ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อสร้างความมั่นใจและความประทับใจแก่ประชาชน

3.2 จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือสรุปบทเรียนหลังการดำเนินงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ควรตรวจสอบและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้พักคอย ร่มเงา น้ำดื่ม รวมถึงพื้นที่รองรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้การใช้บริการสะดวกและปลอดภัยมากขึ้น

4.2 จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในทุกกิจกรรม เช่น จุดปฐมพยาบาล ห้องน้ำสะอาด และอุปกรณ์รองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

5. การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

5.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ เด็ก เยาวชน และเกษตรกรในพื้นที่ เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและวางแผนโครงการต่าง ๆ

5.2 ใช้เวทีประชาคมและกิจกรรมสานสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการรับฟังข้อเสนอแนะ และนำข้อมูลไปพัฒนาต่อยอดให้เหมาะสมกับความต้องการจริงของประชาชน

6. การติดตามและประเมินผล

6.1 ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นโครงการอย่างต่อเนื่อง เช่น การลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจเพิ่มเติม หรือการตรวจสอบความยั่งยืนของการปรับปรุงที่ได้ดำเนินการแล้ว

6.2 นำข้อมูลจากการประเมินผลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในรอบต่อไปให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาที่แท้จริงของประชาชน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กระทรวงมหาดไทย. (2562). *ประวัติความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สำนักบริหารการปกครองท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). *คู่มือการจัดตั้งและยกฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *องค์การบริหารส่วนตำบลคืออะไร.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2544). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แม็ค.

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

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2566). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านม่วงคำ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.* องค์การบริหารส่วนตำบลด่านม่วงคำ. https://www.danmuangkham.go.th/contents/post/000000680-9df52964017b16c8d8f586f281f28134.pdf

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

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].

เทศบาลตำบลท่าม่วง. (2564). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563–2564*. กาญจนบุรี: เทศบาลตำบลท่าม่วง.

เทศบาลตำบลบางกระทึก. (2566). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565–2566*. นครปฐม: เทศบาลตำบลบางกระทึก.

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ. (2567). *ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567*. เทศบาลเมืองศรีสะเกษ.

เทศบาลตำบลเดิด. (2567). *ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลตำบลเดิด*. ยโสธร: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562. (16 เมษายน 2562) *ราชกิจจานุเบกษา, 136*(50 ก), 164–176.

พิทยา บวรวัฒนา. (2548). *การจัดการงานบริการ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.

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

นันทวัฒน์ บรมานันท์, และคณะ. (2541). *การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ 2540*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด* [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2565). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565*. เทศบาลนครสมุทรปราการ.

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

ปรียานุช พรหมมี, พิสิษฐ์ พจนจารุวิวัฒน์, และ พรรณี พจนจารุวิวัฒน์. (2565). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายน้ำ อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร. *วารสารพญาเม็งราย*, 1(1), 1-13.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2551* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์.

พรรณี ชูทัย. (2557). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระครูสังฆรักษ์ยศวีร์ ปมุตฺโต, กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์, เกษฎา ผาทอง และพระพัฒนวัชร์ พูลสวัสดิ์. (2566). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 3*(5), 87-97. DOI: https://doi.org/10.

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว. (2567). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว.* สืบค้นจาก https://taphrayasao.go.th/fileupload/325328009.pdf

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2567). *รายงานการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2567*. องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง.

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2567). *ความพึงพอใจของประชาชน*

ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2567. องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย.

ศักดา หาญยุทธ, & วิสัน บุญแซม. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 5(2), 45–56.

ศักดา หาญยุทธ และวิสัน บุญแซม. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [รายงานวิจัย].

สถาบันพระปกเกล้า. (2564). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวทางประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2567). *ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2567*. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก. https://www.thungnangok.go.th/upload/file/20240822110808File.pdf

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2567). *รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตานี อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2567*.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2543). *รายงานการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2563). *การจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะกรรมการกฤษฎีกา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). แนวทางการพัฒนาระบบราชการท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2565). คู่มือการบริหารบุคลากรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

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

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่* [ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].

อรุณ ไชยนิตย์. (2563). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี* [รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร].

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557). *การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2554). *คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี.* สืบค้นจาก http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/

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

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม. (2567). การประเมินความพึงพอใจของประชาชน พ.ศ.2567. องค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม.

Banks, S. (2012). *Ethics and values in social work* (4th ed.). Palgrave Macmillan.

Berry, L. L. (1983). *Managing the Total Customer Experience*. New York: Free Press.

Boex, J., & Yilmaz, S. (2010). *An analytical framework for assessing decentralized local governance and the local public sector*. Urban Institute Center on International Development and Governance. Retrieved from https://doi.org/10.2139/ssrn.1670003

Cowell, D. W. (1986). *The marketing of services*. London: Heinemann.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The revolutionary new science of human relationships*. Bantam Books.

Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moment of truth in service competition*. Lexington Books.

Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulist Press.

Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, *69*(1), 3–19.

Hughes, O. E. (2018). *Public management and administration: An introduction* (5th ed.). Macmillan.

Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (8th ed.). Prentice-Hall.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). Harper & Row.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review, 50*(4), 370–396. https://doi.org/10.1037/h0054346

Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2005). *Strategy safari: A guided tour through the wilds of strategic management* (2nd ed.). Financial Times Prentice Hall.

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *พฤติกรรมองค์การ* (อ. สายสมร ตันสุชาติ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน.

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

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP). (2009). *What is good governance?* Retrieved from https://www.unescap.org/sites/default/files/good-governance.pdf

Vroom, V. H. (1990). *Work and motivation*. Jossey-Bass.

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

Verma, H. V. (1986). *Services marketing: Text, cases and readings*. New Delhi: Global Business Press.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ [ ] ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 20-30 ปี [ ] 31-40 ปี [ ] 41-50 ปี [ ] 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ [ ] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ [ ] เกษตรกร [ ] ค้าขาย [ ] รับจ้างทั่วไป [ ] อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการประเพณีตักบาตรเทโว

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ [ ] ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 20-30 ปี [ ] 31-40 ปี [ ] 41-50 ปี [ ] 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ [ ] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ [ ] เกษตรกร [ ] ค้าขาย [ ] รับจ้างทั่วไป [ ] อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแผนการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ [ ] ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 20-30 ปี [ ] 31-40 ปี [ ] 41-50 ปี [ ] 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ [ ] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ [ ] เกษตรกร [ ] ค้าขาย [ ] รับจ้างทั่วไป [ ] อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการแข่งขันกีฬาภายในตำบล

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคุยบ้านโอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ [ ] ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 20-30 ปี [ ] 31-40 ปี [ ] 41-50 ปี [ ] 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ [ ] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ [ ] เกษตรกร [ ] ค้าขาย [ ] รับจ้างทั่วไป [ ] อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพตำบลคุยบ้านโอง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการโครงการ/กิจกรรม					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ/กิจกรรม มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

องค์การบริการส่วนตำบลคุยบ้านโอง

อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร